Aula 00 (Profs. Paolla Ramos e Fernando Pedrosa)

SEPLAG-CE (Analista de Gestão Pública - Área de Especialidade: Ciência da Computação ou Afins na Área da Tecnologia da Informação e Comunicação) Governança de TI - 2024 (Pós-Edital)

Autor:
Paolla Ramos

01 de Maio de 2024

Índice

1) Apresentação da Prof. Paolla Ramos 3
2) ITIL 4 - Teoria 5
3) ITIL 4 - Modelo de Quatro Dimensões 11
4) ITIL 4 - Sistemas de Valor de Serviços 15
5) ITIL 4 - Gestão de Relacionamento 53
6) ITIL 4 - Referências 60
7) ITIL 4 - Resumo 61
8) ITIL 4 - Questões Comentadas 70
9) ITIL 4 - Lista de Questões 145

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**. 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:

APRESENTAÇÃO DA AULA

Olá, galera! Vamos iniciar os estudos sobre a ITIL 4! Bora, bora, pessoal, porque quem já chegou até aqui está com garra e vontade de ser aprovado! O pensamento do estudante (concurseiro) que quer ser aprovado deve ser sempre este: fazer o melhor que puder nas condições que possui!

De antemão gostaria de dizer a vocês, alunos queridos, que eu sei que vocês têm muito conteúdo para estudar além dessa aula, portanto foque em: saber o Sistema de Valor de serviços (SVS) e seus componentes, o modelo quatro dimensões (4D), as práticas e, no mínimo, para que elas servem, e onde elas se localizam (grupo). *É "só" isso TUDO, professora* 🤕*? Saibam também as diferenças entre a ITIL v3 e a ITIL 4!*

Pense pelo lado positivo: os melhores professores do mundo – o time de TI do ESTRATÉGIA 🤩, é claro – criou jogos bem legais para vocês! Aaaahhhh, o Estratégia é o melhorrr! 😻 Também acho!

Link para os GAMES 🎮: *https://gamesdeti.herokuapp.com/*

Brincadeiras à parte, pessoal, durante minha preparação, eu sempre busquei estudar o máximo possível, pois eu pensava assim: Poxa, o professor já teve um trabalhão de criar a aula, escrever o PDF, gravar os vídeos, comentar questões. Eu só preciso ESTUDAR! Só isso! É o mínimo que eu tenho que fazer. Portanto, deem o máximo que vocês podem dar, lembrem-se é por VOCÊ, é pelos seus SONHOS!

PROFESSORA PAOLLA RAMOS E SILVA – *WWW.INSTAGRAM.COM/PROF.PAOLLARAMOSRAMOS*

Galera, utilizei da brilhantíssima ideia do Prof. Diego das faixas de incidência, portanto, todos os tópicos da aula possuem Faixas de Incidência, que indicam se o assunto cai muito ou pouco em prova. *Paolla, se cai pouco para que colocar em aula?* Cair pouco não significa que não cairá justamente na sua prova! A ideia é: vamos realizar um estudo por camadas. Primeiramente, foquem no básico, depois aprofundem a cada passada pela disciplina.

Por outro lado, se estão com pouco tempo e precisam ver somente aquilo que cai mais, podem ir direto para os tópicos de incidências média, alta e altíssima; se têm maior disponibilidade de tempo e podem ver tudo, vejam também as incidências baixas e baixíssimas. *Fechado?*

RELEVÂNCIA EM PROVA: BAIXÍSSIMA

RELEVÂNCIA EM PROVA: BAIXA

RELEVÂNCIA EM PROVA: MÉDIA

RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTA

RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTÍSSIMA

Além disso, essas faixas não são por banca – são baseadas tanto na quantidade de vezes que o assunto caiu em prova independentemente da banca e também em minhas avaliações sobre cada assunto.

ITIL 4

Introdução

RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTA

Bora, pessoal, ver os conceitos desse framework tão importante que é a ITIL 4. De antemão digo a vocês, quem já estudou a ITIL 3 deverá estudar por completo essa aula pois há muitas mudanças nessa versão. Não ocorreu apenas uma mera atualização, mas sim uma reestruturação do framework como um todo motivada por mudanças recentes na área assim como atualizações de outros frameworks como COBIT, CMMI e PMBOK. Esse framework já está sendo cobrado em provas de alto nível, então deve ser estudado por completo.

Tudo bem professora, entendi, mas o que é ITIL? ITIL é um guia de melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI. *E por que gerenciar serviços de TI é tão importante?* Porque serviços são a principal forma pela qual as organizações criam valor para si próprias e seus clientes. Valor é o que os clientes esperam receber quando contratam serviços. Ademais, quase todos os serviços atualmente são proporcionados pela tecnologia da informação. Atualmente, o gerenciamento de serviços de TI se tornou uma capacidade estratégica. Vejamos a definição de Gerenciamento de Serviço:

> Conjunto de recursos organizacionais especializados para gerar valor para os clientes na forma de serviços

Assim como outros guias (ou frameworks), a **ITIL não é uma METODOLOGIA.** Ela é baseada em: Sistema de Valor de Serviços (SVS), Modelo Quatro Dimensões, Princípios Orientadores e 34 Práticas de Gerenciamento.

A ITIL traz conceitos importantíssimos como Sistema de Valor de Serviço, Cadeia de Valor de Serviço, entre outros que se aplicam a todas as organizações, independentemente de seu tipo ou tecnologias empregadas. Porém, na minha – humilde – opinião, acredito que é necessário saber o básico. O básico para ITIL é o conceito de Serviço, afinal, a ITIL é um framework de Gerenciamento de **Serviço.** Vamos ao conceito:

> Meio que permite a cocriação de valor ao facilitar a obtenção dos resultados que os clientes desejam, sem que eles precisem gerenciar custos e riscos específicos.

Uma das inovações da ITIL foi a retirada do ciclo de vida do serviço composto por: Estratégia, Desenho, Transição, Operação e Melhoria Contínua, vocês lembram? *Pois é, pode esquecer!* 😂. Na ITIL 4 não há mais esses conceitos, porem deve-se dar atenção a essas diferenças pois são alvo dos examinadores nas cobranças em provas.

ESTA CAI NA PROVA!

(TCE-RJ – 2020). Quanto ao aspecto de abrangência, de forma similar ao COBIT 5, a ITIL 4 descreve uma abordagem holística no gerenciamento de serviços, nas seguintes dimensões: planejamento e estratégia do serviço; desenho e construção do serviço; entrega e suporte de serviços; monitoramento e melhoria contínua do serviço

_____

Comentários: Essa questão cobra exatamente as mudanças trazidas pela ITIL 4. Neste framework **não há mais o conceito do ciclo "estratégia, desenho, transição, operação e melhoria contínua"**, o que torna a questão **ERRADA**, embora o trecho inicial (Quanto ao aspecto de abrangência, de forma similar ao COBIT 5, a ITIL 4 descreve uma abordagem holística no gerenciamento de serviços) esteja correto (Gabarito: Errado).

Ademais, há conceitos importantes como melhores práticas:

Modo de trabalho comprovadamente bem-sucedido por várias organizações

Novos conceitos trazidos pela ITIL envolvem: computação em nuvem, blockchain, infraestrutura como serviço, aprendizagem de máquina. Pode-se observar que a ITIL está evoluindo e atualizando considerando que todos os serviços, cada vez mais dependem da tecnologia da informação. Vejamos uma importante definição que se encontra no glossário da ITIL. **Computação em nuvem** consiste em um modelo que permite acesso por rede e sob demanda a um conjunto compartilhado de recursos configuráveis de computação que podem ser rapidamente fornecidos com o mínimo de esforço de gerenciamento ou interação do provedor.

Vamos focar nos **Conceitos-Chave de Gestão de Serviços**. Eles se aplicam a todas as organizações, independentemente de seu tipo ou tecnologias empregadas. São eles:

- Valor e Cocriação de Valor;
- Organizações, Provedores, Consumidores e outros Stakeholders;
- Produtos e Serviços;
- Relacionamentos de Serviços;
- Resultados, Custos e Riscos.

Valor pode ser definido como benefícios, utilidade e importância percebidos em algo. Já cocriação de valor consiste na criação conjunta de valor (*value co-creation*). É importante entender que o conceito de valor é abstrato (subjetivo), depende da percepção do usuário (consumidor). A organização deve entender o que consiste no valor para o consumidor. Deve-se buscar esse entendimento para saber exatamente qual caminho para entregar valor ao consumidor. Assim deve-se buscar a cocriação de valor (criação de valor de forma conjunta) por todas as partes Organizações, Provedores, Consumidores e outros Stakeholders.

Para gerar valor, geralmente, organizações produzem e entregam produtos e serviços. **Produto** consiste em uma configuração de recursos de uma organização que se destina a oferecer valor para os consumidores. Já **serviço**, novamente, é o meio que permite a cocriação de valor ao facilitar a obtenção dos resultados que os clientes desejam, sem que eles precisem gerenciar custos e riscos específicos. *Professora, de novo o conceito de serviço? Pessoal, eu vou repetir esse conceito até vocês tatuarem em seus corações* ❤

É importante que vocês saibam que por mais que uma organização tenha como objetivo a entrega de um produto, mesmo assim, ela realizará serviços. Assim como quando uma organização fornece serviços isso estará baseado em um ou mais produtos.

Os produtos e serviços possuem valor para os consumidores e geralmente são personalizados para indivíduos ou grupos, conforme demandas e necessidades. Lembrando que o valor dos produtos e serviços é subjetivo – consiste no ponto de vista do consumidor.

Vamos falar sobre os consumidores de serviços. Eles são subdivididos em três categorias: cliente, usuário e patrocinador.

Cliente é um papel que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo desse serviço. Usuário é aquele que utiliza serviços. E por fim, **patrocinador** nada mais é que o **papel que autoriza o orçamento** para consumo de serviço. O termo também pode ser usado para descrever uma **organização ou indivíduo** que **fornece apoio financeiro** ou outro tipo de suporte para uma iniciativa.

ESTA CAI NA PROVA!

(SEFAZ-AL – 2021) De acordo com a ITIL v4, o consumidor contribui para a mitigação de riscos ao:

a) participar da definição dos requisitos de serviço e de resultados esperados.
b) restringir o acesso aos recursos envolvidos no relacionamento entre as partes durante o serviço.
c) minimizar os fatores críticos e as restrições relacionadas ao serviço.
d) remover suas restrições com requisições de suporte ao desempenho.

_____

Comentários: Pessoal, a ITIL, adotando práticas ágeis, tende a incluir o consumidor durante o ciclo de definição dos requisitos para elaboração da solução. Desta forma, temos a alternativa correta na letra A em que o consumidor colaborando e

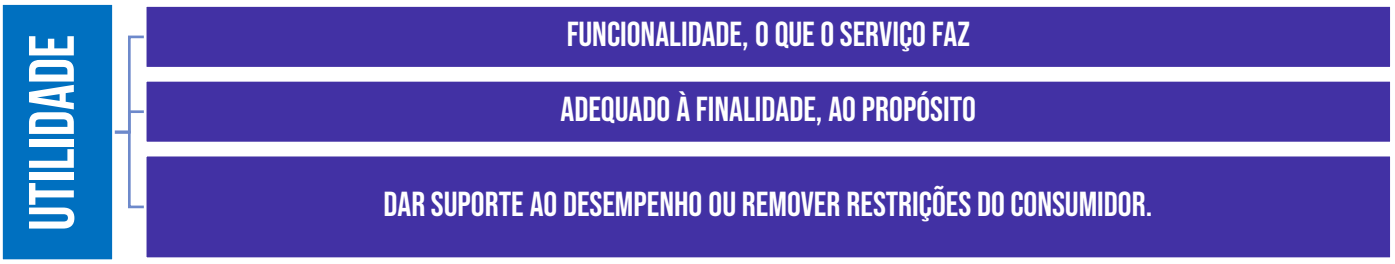
participando da definição dos requisitos de serviço e de resultados esperados contribui para mitigação de riscos. (Gabarito: Letra A).

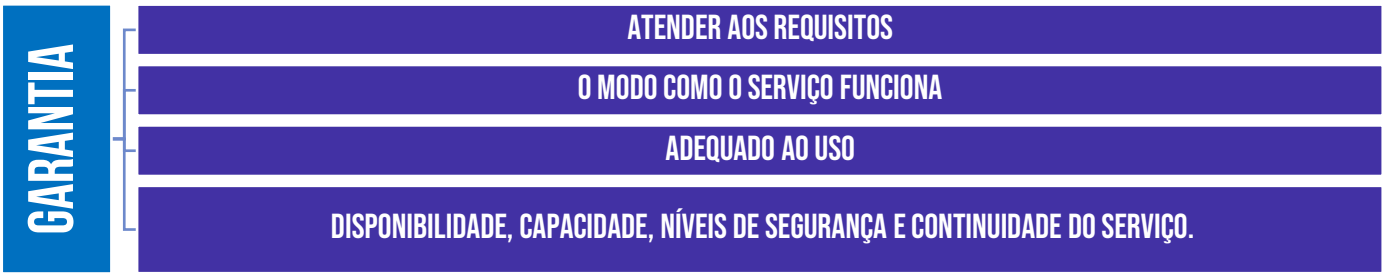
Valor está intrinsecamente ligado aos conceitos de **utilidade e garantia**. Esses conceitos definem se o produto ou serviço irá gerar valor e contribuir para entrega de valor aos consumidores.

Utilidade consiste na **funcionalidade** oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade em particular. A utilidade pode ser resumida como "**o que o serviço faz**" e pode ser usada para determinar se ele é "**adequado ao propósito**". Para ter utilidade, um serviço precisa oferecer suporte ao desempenho do consumidor ou remover as restrições do consumidor. Muitos serviços oferecem essas duas opções.

Já **Garantia** consiste na confirmação de que um produto ou serviço **atenderá aos requisitos** acordados. A garantia pode ser resumida como "**o modo como o serviço funciona**" e pode ser usada para determinar se ele é "**adequado ao uso**". Ela geralmente está relacionada a níveis de serviço alinhados com as necessidades dos consumidores do serviço. Pode estar baseada em um acordo formal ou ser uma imagem de marca ou mensagem de marketing. A garantia, tipicamente, endereça áreas como disponibilidade do serviço, sua capacidade, seus níveis de segurança e sua continuidade. Pode-se afirmar que **um serviço oferece um grau aceitável de certeza**, ou "garantia" quando **todas as condições definidas e acordadas são atendidas.**

Pessoal, dada importância desses conceitos, fiz os esquemas para facilitar a internalização do conhecimento. *Professora, mas por que esses conceitos são tão importantes?* Pessoal, de que adianta elaborar o melhor produto ou serviço se ele não entregar valor? Se o produto ou serviço for seguro, estar 100% disponível e não oferecer as funcionalidades relevantes para suportar as necessidades do consumidor? *Conseguiram entender?*



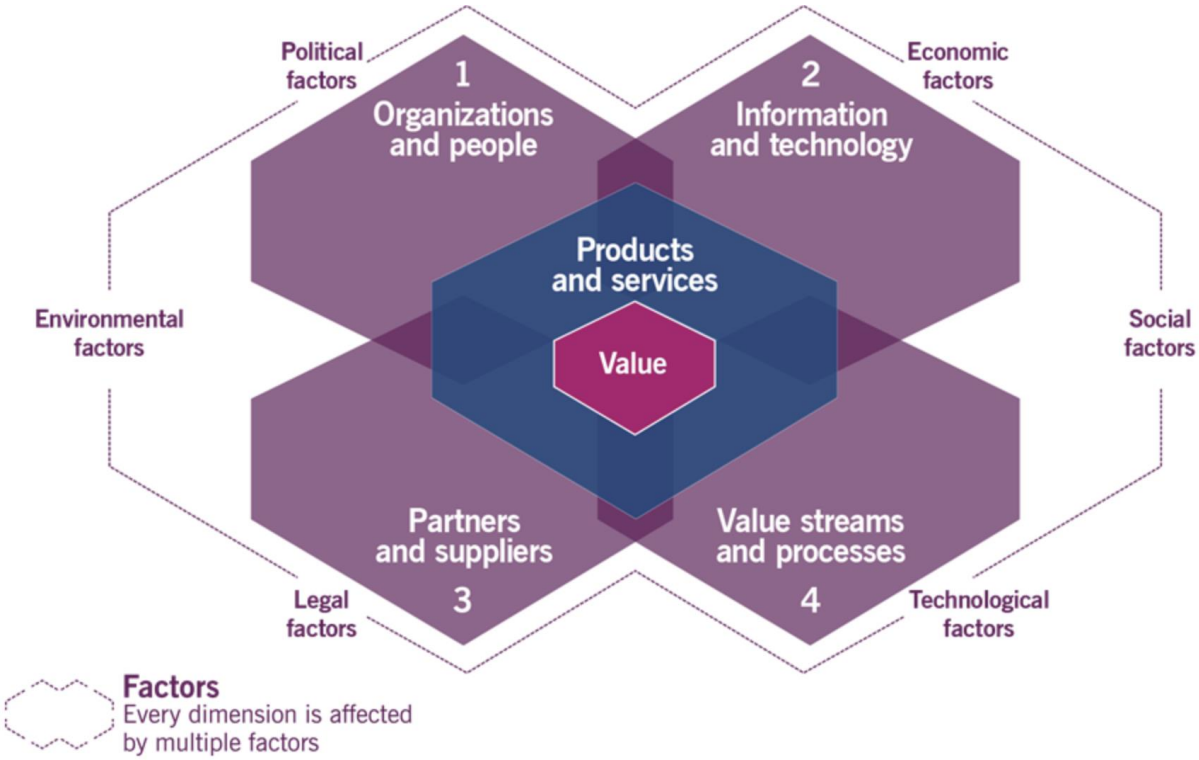


Modelo de Quatro Dimensões

RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTA

O modelo de quatro dimensões da ITIL existe para suportar uma abordagem **holística**. A ITIL define quatro dimensões que são críticas para o gerenciamento de serviços. Este modelo apresenta quatro perspectivas críticas para a promoção eficiente e eficaz de valor, para os clientes e outras partes interessadas, na forma de produtos e serviços.

- Organizações e Pessoas;
- Informação e Tecnologia;
- Parceiros e Fornecedores;
- Fluxos de Valor e Processos.



Esse modelo aborda as dimensões que estão envolvidas para que a organização possa entregar produtos e serviços. Assim, há a dimensão organizações e pessoas que efetivamente criam valor. Os fatores que influenciam essa dimensão são os fatores políticos, pois onde há pessoas, há política.

Já na dimensão Informação, há o fator econômico. Assim como na dimensão Fluxos de Valor e processos há o fator Tecnológico. Por fim, na dimensão Parceiros e fornecedores há o fator Legal. Geralmente quando uma organização realiza algum processo, ela não o faz sozinha. Há a contratação de terceiros, é exatamente daí que vem a dimensão parceiros e fornecedores. A organização deve focar no núcleo, ou seja, no seu produto ou serviço principal, com a possibilidade

de terceirizar os serviços acessórios. Neste caso deve-se ter em mente que não é possível terceirizar tudo.

Além desses fatores já citados, há também os fatores ambiental e social. As dimensões influenciam ou são influenciadas pelos fatores, ou seja, cada uma das dimensões citadas influencia ou pode ser influenciadas pelos fatores citados.

MELHORIAS	DESCRIÇÃO
ORGANIZAÇÕES E PESSOAS	- É importante assegurar que a organização tenha papeis, responsabilidades e sistemas de autoridade bem definidos. - Cada pessoa na organização deve ter um claro entendimento da sua contribuição para os serviços. - É importante que o foco seja na criação de valor, e não em "ilhas organizacionais". - Esta dimensão cobre papeis, responsabilidades, estruturas organizacionais, cultura, equipes e competências necessárias para criar e entregar serviços.
INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA	- Inclui toda informação e conhecimento técnico necessário para o gerenciamento de serviços. - As tecnologias específicas dependem da natureza do serviço sendo oferecido, podendo incluir tecnologias "de ponta" como: • Blockchain • Inteligência Artificial • Aprendizado de Máquina • Cloud Computing
PARCEIROS E FORNECEDORES	- Toda organização depende, em algum nível, de serviços oferecidos por outras organizações. - Esta dimensão inclui os relacionamentos da organização com outras que ajudam a projetar, desenvolver, implantar, entregar, suportar e melhorar os serviços. - Também incorpora contratos e outros acordos com parceiros e fornecedores.
FLUXOS DE VALOR E PROCESSOS	- Definem como as várias partes de uma organização trabalham de uma maneira coordenada e integrada para gerar valor na forma de produtos e serviços. - Focam em quais atividades são desempenhadas e como elas estão organizadas. - Fluxo de Valor é uma série de passos que a organização segue para criar e entregar produtos e serviços a seus consumidores. - Um Processo é uma série de atividades inter-relacionadas que transforma entradas em saídas. • Definem uma sequência de ações e suas dependências. • Geralmente são detalhados na forma de procedimentos ou práticas.

É importante mostrar a tabela de Relacionamentos entre organizações que está contida na dimensão Parceiros e Fornecedores. Deve-se entender que a ITIL aborda a organização como um todo. Como a organização realiza parcerias com diferentes tipos de fornecedores e organizações, há diferentes tipos de relacionamentos entre as organizações que poderão ser visualizados na tabela seguinte.

TIPO	SAÍDAS	RESPONSABILIDADE PELAS SAÍDAS	RESPONSABILIDADE POR ATINGIR OS RESULTADOS	NÍVEL DE FORMALIDADE	EXEMPLOS
SUPRIMENTO DE BENS	Bens	Fornecedor	Cliente	Contrato formal de suprimento	Compra de telefones e computadores
ENTREGA DE SERVIÇO	Serviço entregue	Provedor	Cliente	Acordos formais e alguns casos flexíveis	Cloud Computing (IaaS, PaaS)
PARCERIA DE SERVIÇO	Cocriação de Valor	Compartilhado entre Provedor e Cliente	Compartilhado entre Provedor e Cliente	Metas compartilhadas, acordos genéricos, casos flexíveis	Recepção de novos funcionários (RH + TI)

O primeiro tipo, suprimento de bens, a responsabilidade pela entrega de bens é do fornecedor. Por outro lado, quem recebe os bens são os clientes. O documento que oficializa o acordo é um contrato formal de suprimento.

De outro modo, quando o tipo de relacionamento envolve a entrega de serviço há o papel de Provedor – diferente do suprimento de bens em que há o Fornecedor. No caso da entrega de serviço, há um acordo formal podendo envolver um Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA – sigla em inglês), ou pode-se ter alguns casos de acordos mais flexíveis.

Por fim, o último tipo de relacionamento é o de parceria de serviço. Neste caso a responsabilidade é compartilhada entre Provedor e Cliente (em proporções definidas por estes). Assim como a entrega.

ESTA CAI NA PROVA!

(FGV / CGU – 2022) A alta administração da XPTO está implementando o ITIL v4. Para alcançar os resultados e trabalhar de forma mais eficaz, é necessário considerar todas as dimensões do comportamento do ITIL v4, mas, na prática, as organizações muitas vezes se concentram demais em uma área de suas iniciativas e negligenciam as outras.

Ao implementar o ITIL v4, a XPTO se preocupou em como as várias partes da organização trabalham de forma integrada e coordenada para habilitar a criação de valor através de produtos e serviços.

Com isso, segundo o ITIL v4, a XPTO se concentrou em implementar as dimensões:

a) pessoas e tecnologia;
b) parceiros e informação;
c) fluxo de valor e parceiros
d) fluxo de valor e processos;
e) organizações e tecnologia.

Comentários: Vejamos o que diz a ITIL 4: Fluxos de Valor e Processos definem como as várias partes de uma organização trabalham de uma maneira coordenada e integrada para gerar valor na forma de produtos e serviços. Focam em quais atividades são desempenhadas e como elas estão organizadas. Fluxo de Valor é uma série de passos que a organização segue para criar e entregar produtos e serviços a seus consumidores. Um Processo é uma série de atividades inter-relacionadas que transforma entradas em saídas. Definem uma sequência de ações e suas dependências. Geralmente são detalhados na forma de procedimentos ou práticas. A questão diz que a alta administração da XPTO se preocupou em como as várias partes da organização trabalham de forma integrada e coordenada para habilitar a criação de valor através de produtos e serviços. Veja que está alinhado ao que é apresentado em Fluxos de Valor e Processos, portanto temos nosso gabarito na letra D. (Gabarito: Letra D).

(TCE-RJ – 2020) A estrutura da ITIL 4 é composta pelo modelo de quatro dimensões e pelo sistema de valor de serviço; neste, incluem-se a governança e as práticas da ITIL.

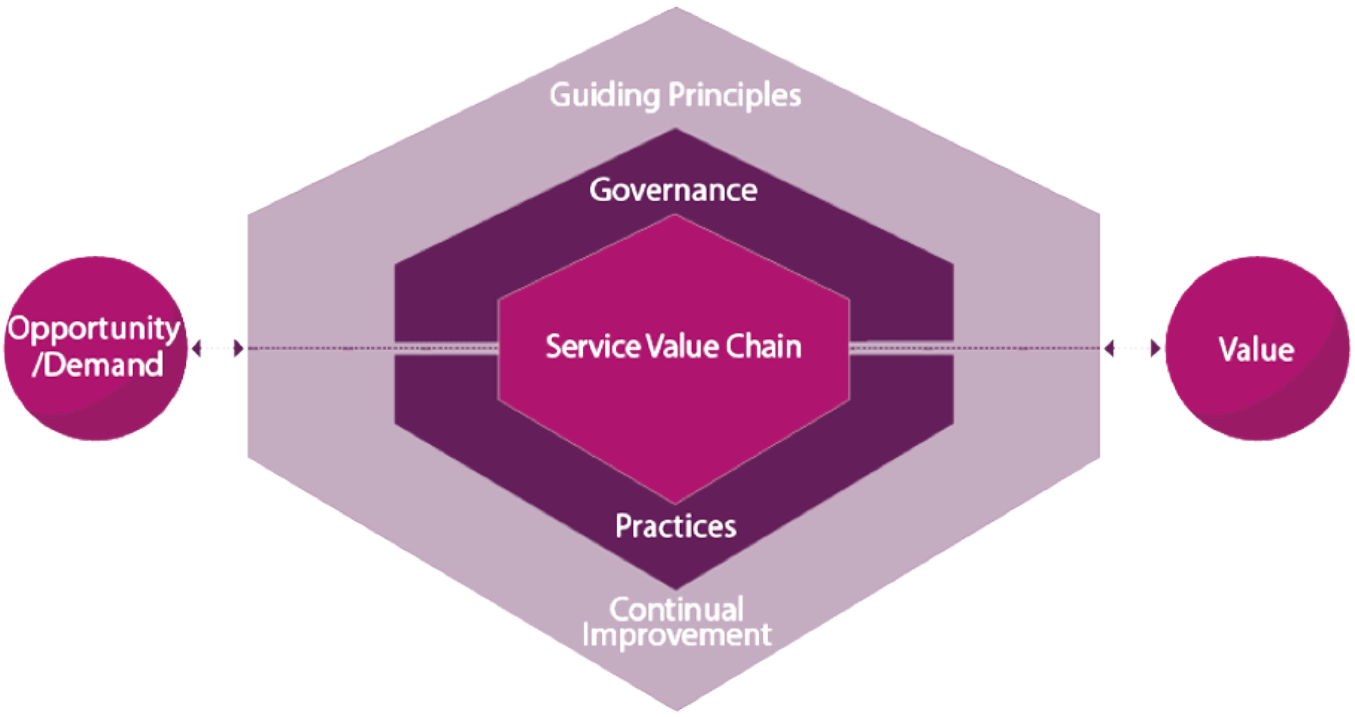
Comentários: Pessoal, perfeita questão. Os principais elementos da ITIL é o modelo quatro dimensões (4D) e o Sistema de valor de serviços (SVS). (Gabarito: Correto).

Sistema de Valor de Serviços

RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTÍSSIMA

Pessoal, vamos falar agora sobre o elemento central da ITIL 4 que é o Sistema de Valor de Serviços (SVS). Ele é definido como o modelo que representa o **modo como todos os componentes e atividades** de uma organização **funcionam em conjunto para facilitar a criação de valor.** Vejam que a ITIL assim como os demais frameworks foca na entrega de valor. No caso da ITIL, a entrega de valor é realizada na forma de serviço.

O SVS descreve como os componentes e atividades da organização trabalham juntos como um sistema. Ele possui entradas, componentes e saídas. As entradas são oportunidades e/ou demandas. A saída é a criação de valor. E os componentes são: Princípios Orientadores, Governança, Cadeia de Valor de Serviços, Práticas, Melhoria Contínua. Pessoal, guardem esses componentes e essa imagem no coração de vocês, imprima, escreva, reescreva mil vezes e decore. Vejamos a imagem tão importante extraída da ITIL.



CONCEITOS	DESCRIÇÃO
OPORTUNIDADE E DEMANDA	Acionam atividades dentro da SVS que levam à criação de valor. Nem toda oportunidade é explorada e nem toda demanda é atendida. Oportunidade: é a possibilidade de gerar valor ou melhorar a organização. Demanda: representa a necessidade ou desejo por produtos e serviços de clientes internos ou externos.
VALOR	Benefícios, utilidade ou importância percebidos em algo.

ELEMENTOS DO SVS	DESCRIÇÃO
PRINCÍPIOS ORIENTADORES	Recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente das mudanças em suas metas, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. Um princípio orientador é universal e duradouro.
GOVERNANÇA	Meio pelo qual uma organização é dirigida e controlada.
CADEIA DE VALOR DE SERVIÇO ITIL	Modelo operacional para provedores de serviço que abrange todas as principais atividades necessárias ao gerenciamento eficaz de produtos e serviços.
PRÁTICAS	Conjunto de recursos organizacionais destinado a executar um trabalho ou atingir um objetivo.
MELHORIA CONTÍNUA	Prática que alinha as práticas e os serviços de uma organização com as necessidades de negócio em constante mudança através da identificação e da melhoria contínuas de todos os elementos envolvidos no gerenciamento efetivo de produtos e serviços.

Pessoal, pela importância do SVS, criei um esquema para facilitar o entendimento de vocês.

Princípios Orientadores

RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTÍSSIMA

Princípios orientadores ou princípios norteadores, como descrito na tabela, são recomendações (universais) que guiam a organização em todas as circunstâncias. Os princípios são abrangentes, universais e duradouros. Eles orientam a organização em **todas as circunstâncias, independentemente das mudanças** em suas metas, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento, ou seja, **independentemente de qualquer mudança!** Assim como o COBIT, a ITIL também utiliza uma abordagem holística abordando a organização como um todo – não apenas a área de TI. Assim, os princípios orientadores permitem que a organização possa integrar outros modelos como COBIT, Agile, DevOps e Lean.

São apresentados 7 (sete) princípios[1] que guiam a estratégia da organização. Ou seja, é necessário seguir os princípios na estratégia organizacional.

PRINCÍPIOS	DESCRIÇÃO
FOQUE NO VALOR	- Tudo que a organização precisa mapear para criar valor para as partes interessadas; - Engloba muitas perspectivas, incluindo a experiência de clientes e usuários.
COMECE ONDE VOCÊ ESTÁ	- Não comece "do zero" sem antes considerar o que pode ser aproveitado na organização; - O estado atual deve ser investigado e completamente entendido.
PROGRIDA ITERATIVAMENTE COM FEEDBACK	- Não faça tudo ao mesmo tempo; - Organize o trabalho em seções menores e mais facilmente gerenciáveis; - Utilize feedback em cada etapa do processo.
COLABORE E PROMOVA A VISIBILIDADE	- Trabalhar em parceria produz melhores resultados e sucesso de longo prazo; - O trabalho deve ser transparente e as informações devem ser o mais visíveis possível.

[1] Outra possível tradução:

Foco no valor (Focus on value)

Começar de onde você está (Start where you are)

Progredir iterativamente com feedback (Progress iteratively with feedback)

Colaborar e promover visibilidade (Collaborate and promote visibility)

Pensar e trabalhar holisticamente (Think and work holistically)

Manter de forma simples e prática (Keep it simple and practical)

Otimizar e automatizar (Optimize and automate)

PENSE E TRABALHE DE FORMA HOLÍSTICA	- Considere o serviço como um todo, e não apenas suas partes isoladas; - Integre tecnologia, informações, pessoas, organizações, parceiros, acordos (tudo deve ser coordenado).
MANTENHA A SIMPLICIDADE E PRATICIDADE	- Se um processo, serviço, ação ou métrica não produzir nenhum valor, elimine-o; - Use o menor número de passos possível para completar uma tarefa.
OTIMIZE E AUTOMATIZE	- Recursos de todos os tipos, principalmente de RH, devem ser usados da melhor forma; - Elimine tudo que for desperdício e use a tecnologia sempre que possível.

Foque no valor

O primeiro princípio é: Foque no valor. Desta forma, é necessário mapear o que realmente tem valor, ou seja, aquilo que importa para o cliente. O serviço deve representar valor para o cliente. É necessário que o produto ou serviço gerado a partir de uma demanda seja efetivamente utilizado, ou seja, ele possui clientes que realmente o utilizam. Portanto tudo que a organização faz é com foco em gerar valor para o cliente de forma direta ou indireta. Incansavelmente vou repetir: Quem determina o que é valor é o **CONSUMIDOR**. **Não a organização (provedor).** Destaca-se que sabendo quem é o consumidor é mais fácil saber o que deve ser feito para entregar valor, certo? Assim a organização deve entender o que é valor para o consumidor de serviço e por que o consumidor usa o serviço. Assim como o que o produto ou serviço ajuda o consumidor a realizar e o principal: como o serviço ajuda o consumidor a alcançar seus objetivos.

Comece onde você está

A ideia do segundo princípio – Comece onde você está – é aquele trocadilho básico: feito é melhor que perfeito. Primeiramente deve-se entender que a organização **não deve desconsiderar tudo aquilo que já foi realizado**. Portanto **não se deve começar do zero**, é necessário verificar **o que pode ser aproveitado** na organização. Muitas vezes organizações querem começar tudo do zero e acabam se perdendo, não conseguindo, assim, terminar o que iniciou – principalmente quando se quer fazer tudo de uma vez! O principal ponto desse princípio é fazer com que a organização tenha a cultura da gestão de serviços.

Progrida iterativamente com feedback

O terceiro princípio consiste em "Progredir iterativamente com feedback". Esse princípio apresenta a **cultura ágil** dentro da ITIL. Se vocês já estudaram Engenharia de Software com o grande *Diegão*, vocês já devem ter visto o manifesto ágil e outras coisas do tipo. A ideia central da

cultura ágil nada mais é que **progredir iterativamente**, ou seja, repetidamente, recebendo feedback antes, durante e depois de cada iteração (repetição). Assim é mais fácil saber se está no caminho certo. *Quem já estudou o PMBOK vai lembrar na hora de um conceito super importante, vamos lá:* Progredir iterativamente com feedback está relacionado a dividir o trabalho em porções menores e mais facilmente gerenciáveis. *Lembrou da EAP né?* Pois é pessoal, os frameworks possuem esse benefício: estudou um, vai ajudar bastante no estudo dos outros. Portanto ao progredir iterativamente é possível receber feedback e caso ocorra algum tipo de erro será possível realizar a correção em cada etapa pois desta forma o gerenciamento é facilitado. Para os que estão com as ideias meio nebulosas ainda sobre o que é feedback: Feedback nada mais é que você verificar, analisar, avaliar a saída de um processo ou tarefa. Exemplo simples e contextualizado: o aluno fez uma tarefa da Trilha Estratégica: ler a aula de ITIL e responder 30 questões ao fim da aula. Percentual de acertos: 80% (o aluno é do Estratégia e estuda COM estratégia!). *Qual Feedback pode ser fornecido nesse caso?* O aluno conseguiu absorver o conteúdo. Basicamente é isso. Por outro lado, se o aluno obteve um percentual inferior, esse valor pode ser utilizado como entrada para uma nova tarefa no que é denominado "Ciclo de Feedback"[2]

Colabore e promova a visibilidade

Já o quarto princípio, colabore e promova a visibilidade, traduz alguns conceitos da filosofia ágil como **transparência, comunicação, colaboração, visibilidade**. É necessário trabalhar em parceria para produzir os melhores resultados, não apenas internamente (dentro da organização), mas também incluir a colaboração dos clientes (consumidores) para aprimoramento do resultado a ser entregue. Esse princípio também está associado a filosofia DevOps, já que, há uma necessidade de colaboração entre equipes.

Além disso, deve-se buscar uma cultura de gerenciamento de serviços em que os colaboradores tenham em mente a importância de colaborar, a compreensão e a confiança no trabalho em equipe, a colaboração e transparência relativas à comunicação e principalmente da informação compartilhada.

Pense e trabalhe de forma holística

O próximo princípio, pense e trabalhe de forma holística, diz que se deve considerar o serviço como um todo, de forma holística, ou seja, **não se deve olhar de forma isolada para a Tecnologia**, mas sim, para todo contexto da organização.

[22] Ciclo de feedback: Técnica que consiste no uso das saídas de uma parte de um sistema como entradas para essa mesma parte do sistema.

Deve-se observar como cada parte se integra a todas as dimensões. Não apenas departamentos, setores, mas também serviços, processos, nada disso funciona "sozinho". Geralmente há colaboração.

Os princípios interagem entre si, dessa forma, pensar e trabalhar holisticamente também está ligado a colabore e promova a visibilidade. Desta forma, para focar no valor (outro princípio) e entregar um produto ou serviço de qualidade com utilidade e garantia para o consumidor, deve-se trabalhar em conjunto. Além dos princípios, as quatro dimensões também se preocupam na entrega de valor, assim, pensar e trabalhar de forma holística auxilia no estabelecimento de um entendimento de como todas as partes da organização trabalham juntas de forma integrada.

Mantenha a simplicidade e praticidade

O sexto princípio também apresenta um conceito da abordagem ágil, mantenha a simplicidade e praticidade. Se há uma abordagem simples para solucionar um problema ela deve ser adotada. A ITIL encoraja a usar o menor número de etapas possíveis para realizar tarefas, processos e objetivos. Inicialmente, é melhor utilizar uma abordagem mais simples e ir adicionando os controles à medida que necessário.

Otimize e automatize

Por fim, o último princípio é Otimize e automatize. Se algum passo da cadeia de serviço há possibilidade automatizar, faça isso! Elimine o que é considerado desperdício sempre que possível. Otimizar e automatizar nada mais é senão tornar as coisas eficaz e úteis o máximo possível. Buscando, razoavelmente, a otimização.

Assim como os princípios da administração pública, em que há o princípio da eficiência, aqui temos o conceito da otimização e automatização. Daí eu pergunto, deve-se otimizar e automatizar tudo sem limites? Resposta: um belo e sonoro NÃO! Encoraja-se definir limites na otimização de serviços e práticas, buscando alinhamento com as restrições impostas. Por exemplo, não se deve deixar de realizar uma licitação (afronta ao princípio da legalidade) em razão de tornar a contratação mais ágil (tornar o princípio da eficácia absoluto). Deve-se ponderar os princípios. Enfim, a organização deve maximizar o valor do trabalho realizado de forma a entregar valor. Otimizar e automatizar em um grau razoável.

Governança

RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTA

Governança nada mais é que o "meio pelo qual uma organização é dirigida e controlada". A estrutura de governança está no mais alto nível da organização e é responsável não apenas pela direção, tomada de decisão e pela conformidade da organização com políticas e regulamentos externos.

A governança é um dos elementos do Sistema de Valor de Serviços. Toda organização é governada por alguma estrutura, como o Corpo de Diretores ou Gerentes Executivos. Essa estrutura é responsável pela conformidade a políticas e regulamentos. As atividades de governança são: Avaliar, Dirigir e Monitorar. Vamos verificar cada uma delas por meio de uma tabela.

ATIVIDADES	DESCRIÇÃO
AVALIAR	- Cobre a avaliação da organização e sua estratégia, portfólio e relacionamento com outras partes. - "ONDE ESTAMOS?" - Envolve realizar um diagnóstico.
DIRIGIR	- Definir estratégias para a direção, priorização, atividades e investimentos da organização. - "PARA ONDE QUEREMOS IR?" - As políticas definem um conjunto de regras de comportamento na organização.
MONITORAR	- Envolve o monitoramento do desempenho da organização e suas práticas, produtos e serviços. - "CHEGAMOS LÁ?" - O propósito é garantir que o desempenho está de acordo om as políticas e direção.

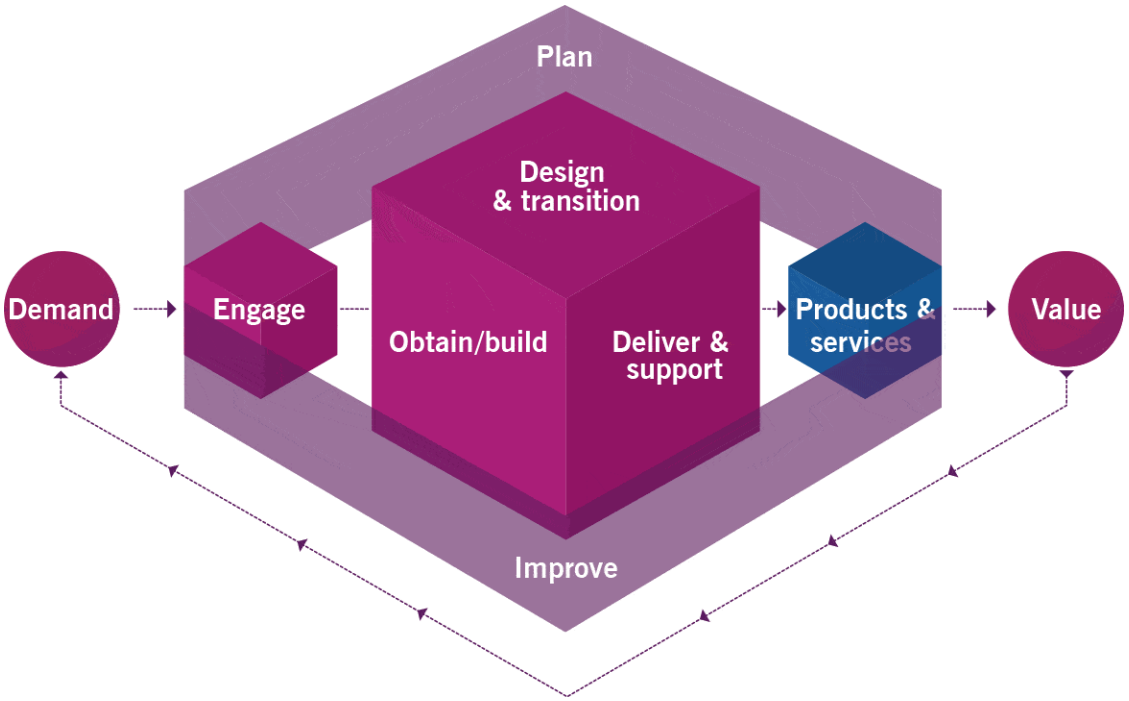
Cadeia de Valor de Serviços

RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTÍSSIMA

A Cadeia de Valor de Serviços é o elemento central do Sistema de Valor de Serviço. Ela mostra as atividades-chave necessárias para atender à demanda e criar valor por meio do gerenciamento de produtos e serviços, possuindo 6 atividades-chave (conforme imagem abaixo):

- Engajar,
- Planejar,
- Projeto e Transição,
- Obter/Construir,
- Entregar e Suportar,
- Melhorar.

CVS é um modelo flexível que define seis atividades principais que podem ser combinadas de várias maneiras, formando vários fluxos de valor. A cadeia de valor do serviço é flexível o suficiente para ser adaptada a várias abordagens, incluindo DevOps e TI centralizada, para atender à necessidade de gerenciamento de serviço multimodal. A adaptabilidade da cadeia de valor permite que as organizações reajam às mudanças nas demandas de seus stakeholders da maneira mais eficaz e eficiente.



ATIVIDADE	PROPÓSITO
ENGAJAR	Prover entendimento sobre as necessidades dos stakeholders, transparência e bom relacionamento com as partes interessadas.

PLANEJAR	Garantir entendimento da visão, estado atual, e direcionamento para produtos e serviços da organização.
PROJETO E TRANSIÇÃO	Garantir que as especificações (projeto/arquitetura) de produtos e serviços atendem às expectativas de qualidade, custo e prazos.
OBTER/CONSTRUIR	Produzir os componentes dos serviços, desenvolver softwares, adquirir infraestrutura, montar arquitetura de rede etc.
ENTREGAR E SUPORTAR	Garantir que os serviços estão sendo entregues aos usuários de acordo com os níveis acordados (atendimento e suporte).
MELHORAR	Garantir a melhoria contínua dos serviços e descobrir oportunidades de aperfeiçoamento por meio de medições.

(SEFAZ/CE – 2021). Na ITIL 4, a cadeia de valor de serviço (CVS) é composta por práticas e pelo sistema de valores de serviço (SVS).

_____

Comentários: Pessoal, a questão inverteu os conceitos, na verdade o SVS que é composto por práticas e pela CVS (Gabarito: Errado).

Práticas de Gerenciamento

RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTÍSSIMA

ITIL apresenta 34 práticas de gerenciamento. Elas foram divididas em três grupos: Práticas de Gerenciamento Geral, Gerenciamento de Serviços e Gerenciamento Técnico.

As práticas de gerenciamento geral são 14 e se aplicam a toda administração. São práticas relacionadas a administração geral, adotadas e adaptadas do domínio de gerenciamento geral de negócios.

As práticas de gerenciamento de serviços são 17. São práticas específicas relacionadas a gestão de serviços propriamente dito.

Por fim, as práticas de gerenciamento técnico são 3 e lidam com aspectos tecnológicos, adotadas e adaptadas da área de soluções de tecnologia.

Vejamos uma tabela com todas as práticas. Como são muitas práticas, sugiro associar as práticas ao respectivo grupo. Práticas de gerenciamento geral estão associadas a parte mais administrativa, veja como exemplo: Gerenciamento financeiro, fornecedor, talento e força de trabalho, entre outras. Já as práticas de gerenciamento de serviços estão associadas ao serviço propriamente dito, há aqui algumas práticas do dia-a-dia como gerenciamento de incidentes, eventos, problemas, liberação, etc. Desta forma será mais fácil o aprendizado e a memorização.

PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO GERAL	PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS	PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO TÉCNICO
Gerenciamento da arquitetura	Gerenciamento da disponibilidade	Gerenciamento da implantação
Melhoria contínua	Análise de negócios	Gerenciamento de plataforma e infraestrutura
Gerenciamento da segurança da informação	Gerenciamento do desempenho e capacidade	Gerenciamento e desenvolvimento de software
Gerenciamento do conhecimento	Controle de mudanças	
Medição e relatórios	Gerenciamento de incidentes	
Gerenciamento da mudança organizacional	Gerenciamento de ativos de TI	
Gerenciamento de portfólio	Gerenciamento de eventos e monitoramento	
Gerenciamento de projetos	Gerenciamento de problemas	
Gerenciamento de relacionamento	Gerenciamento de liberação	
Gerenciamento de riscos	Gerenciamento de catálogo de serviços	
Gerenciamento financeiro de serviços	Gerenciamento de configuração de serviço	

Gerenciamento da estratégia	Gerenciamento de continuidade de serviço	
Gerenciamento de fornecedor	Desenho de serviço	
Gerenciamento de talento e força de trabalho	Central de serviço	
	Gerenciamento de nível de serviço	
	Gerenciamento de requisições de serviço	
	Teste e validação de serviço	

Práticas de Gerenciamento Geral

RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTÍSSIMA

As Práticas de Gerenciamento Geral são associadas ao gerenciamento geral (administrativo) mais voltadas a administração geral, ou seja, são práticas que se aplicam a toda organização, ligadas ao gerenciamento geral do negócio. Vejamos cada uma das 14 práticas de gerenciamento geral e seu respectivo objetivo.

PRÁTICA DE GERENCIAMENTO GERAL	OBJETIVO
GERENCIAMENTO DA ARQUITETURA	Propicia o entendimento de todos os diferentes elementos que compõem uma organização e do modo como esses elementos se relacionam entre si.
MELHORIA CONTÍNUA	Alinha as práticas e os serviços de uma organização com as necessidades de negócio em constante mudança através da identificação e da melhoria contínuas de todos os elementos envolvidos no gerenciamento efetivo de produtos e serviços.
GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Proteção de uma organização pelo entendimento e gerenciamento dos riscos à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.
GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO	Mantém e aprimora o uso eficaz, eficiente e conveniente da informação e do conhecimento no âmbito de uma organização. Assegura que os stakeholders têm a informação certa, no formato correto, no nível adequado, e no tempo exato de acordo com a necessidade de cada um.
MEDIÇÃO E RELATÓRIOS	Respalda a tomada de boas decisões e a melhoria contínua reduzindo os níveis de incerteza.
GERENCIAMENTO DA MUDANÇA ORGANIZACIONAL	Garante que as mudanças em uma organização sejam implementadas de maneira contínua e bem-sucedida visando à obtenção de benefícios duradouros por meio do gerenciamento dos aspectos humanos dessas mudanças, removendo resistências, eliminando impactos adversos e provendo treinamento e conscientização.
GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO	Garante a uma organização a combinação certa de programas, projetos, produtos e serviços para executar sua estratégia dentro de suas restrições de orçamento e de recursos. Inclui: Portfólio de Produtos/Serviços; Portfólio de Projetos; Portfólio de Clientes.
GERENCIAMENTO DE PROJETOS	Garante que todos os projetos de uma organização sejam entregues a contento, ou seja, com sucesso. Isso pode ser feito por meio de: Planejamento; Delegação; Monitoramento e Controle de todos aspectos de um projeto.
GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO	Estabelece e reforça vínculos entre uma organização e as respectivas partes interessadas em níveis estratégicos e táticos. Inclui a identificação de stakeholders, o monitoramento da relação e a melhoria contínua do relacionamento.
GERENCIAMENTO DE RISCOS	Garante a uma organização a compreensão e o tratamento eficaz dos riscos. Risco é um possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos. Também pode ser apenas uma incerteza, com probabilidade de resultados positivos ou negativos.

GERENCIAMENTO FINANCEIRO DE SERVIÇOS	Apoiar as estratégias e planos de gerenciamento de serviços uma organização garantindo que seus recursos e investimentos financeiros estejam sendo usados com eficácia.
GERENCIAMENTO DA ESTRATÉGIA	Formulação das metas de uma organização, adoção dos cursos de ação e alocação de recursos necessários para atingir essas metas. Estabelece o direcionamento da organização, as prioridades, a alocação de recursos, e orientações consistentes em resposta ao ambiente.
GERENCIAMENTO DE FORNECEDOR	Garante que os fornecedores de uma organização e seus níveis de desempenho são gerenciados adequadamente para oferecer suporte a produtos e serviços de qualidade contínua. Além disso cria relacionamentos mais próximos e colaborativos com fornecedores-chave para reduzir o risco de falha.
GERENCIAMENTO DE TALENTO E FORÇA DE TRABALHO	Garante que uma organização tenha as pessoas certas com as habilidades e o conhecimento adequados nos papéis corretos para suportar seus objetivos de negócio.

Gerenciamento de Estratégia

Vamos falar sobre algumas práticas mais importantes. Iniciando pela prática Gerenciamento de Estratégia que define as metas e estratégias da organização. Algumas atividades especificas dessa meta são entre outras:

- Analisar o ambiente para identificar oportunidades;
- Identificar restrições e como elas podem ser removidas;
- Definir missão, visão, perspectiva e posição;
- Decidir produtos/serviços a serem oferecidos ao mercado;
- Garantir que a estratégia acompanha as mudanças no ambiente interno e externo.

Gerenciamento de Portfolio

Sobre a prática Gerenciamento de Portfolio, pode-se citar os tipos de portfólio de Produtos/Serviços; de Projetos; e de Clientes. Vejamos a descrição de cada tipo de portfólio.

TIPO	DESCRIÇÃO
PORTFÓLIO DE PRODUTOS/SERVIÇOS	O conjunto completo de produtos e/ou serviços gerenciados pela organização e de parceiros ou fornecedores. Inclui produtos e serviços em desenvolvimento.
PORTFÓLIO DE PROJETOS	Usado para gerenciar e coordenar projetos que foram autorizados dentro de restrições de custo, prazo e escopo. Garante que não há projeto duplicado.
PORTFÓLIO DE CLIENTES	Registra todos os clientes da organização que recebem produtos ou serviços. Mantido pela prática de Gerenciamento de Relacionamento.

Gerenciamento de Relacionamento

Gerenciamento de Relacionamento tem como objetivo estabelecer e reforçar vínculos entre uma organização e as respectivas partes interessadas em níveis estratégicos e táticos. Ela assegura que:

- As necessidades dos stakeholders são conhecidas;
- Os serviços são priorizados corretamente;
- Existe alta satisfação de clientes;
- Reclamações em nível tático e/ou estratégico são gerenciadas corretamente;
- Conflitos entre stakeholders são mediados apropriadamente.

Gerenciamento de Fornecedores

Prática que garante que os fornecedores de uma organização e seus níveis de desempenho são gerenciados adequadamente para oferecer suporte a produtos e serviços de qualidade contínua. Há, na ITIL, quatro tipos de fornecedores, vejamos a tabela que descreve cada tipo e sua descrição.

TIPO	DESCRIÇÃO
INSOURCING	Produtos e serviços são entregues internamente pela organização.
OUTSOURCING	Produtos e serviços são entregues por um fornecedor externo.
SINGLE SOURCE OU PARTNERSHIP (PARCERIA)	Aquisição de produtos ou serviços de um único fornecedor. Tem como vantagem confiabilidade e cooperação.
MULTI-SOURCING	Aquisição de produtos ou serviços de vários fornecedores independentes. Tem como vantagem a especialização (escolher o melhor fornecedor dentre várias opções).

Gerenciamento de Mudança Organizacional

Quanto a pratica gerenciamento de mudança organizacional, primeiramente deve-se observar que essa prática não pode ser confundida com a prática controle de mudanças do gerenciamento de serviços. Veja que o gerenciamento de mudança organizacional trata mudanças em uma organização. Enquanto controle de mudanças trata mudanças em serviços/produtos.

Ademais as Atividades do Gerenciamento de Mudança Organizacional são 4: criar um senso de urgência; gerenciar partes interessadas; gerenciar patrocinadores e por fim comunicação. Cada uma dessas atividades atua em um determinado objetivo, vejamos na tabela.

ATIVIDADE	AJUDA A ENTREGAR...

CRIAR UM SENSO DE URGÊNCIA	Objetivos relevantes e claros, participantes engajados.
GERENCIAR PARTES INTERESSADAS	Participantes fortes e comprometidos.
GERENCIAR PATROCINADORES	Liderança forte e comprometida.
COMUNICAÇÃO	Participantes informados e preparados.

Gerenciamento de Projetos

Uma das práticas mais **importantes** é o Gerenciamento de Projetos, é a prática que **garante que todos os projetos de uma organização sejam entregues a contento.** A ITIL aborda dois modos diferentes de gerenciar projetos: **Cascata e Ágil:**

- O modo Cascata funciona bem quando os requisitos são bem conhecidos, e a estabilidade é mais importante do que a velocidade do trabalho.
- O modo Ágil funciona melhor quando os requisitos são incertos, e a velocidade de entrega é mais importante do que especificações muito precisas.

Gerenciamento Financeiro

Outra prática importante da ITIL é o gerenciamento financeiro já que Dinheiro é a linguagem comum que possibilita a organização conversar com seus stakeholders. O propósito dessa prática é apoiar as estratégias e planos de gerenciamento de serviços uma organização garantindo que seus recursos e investimentos financeiros estejam sendo usados com eficácia. A gestão financeira realiza as seguintes atividades nesta prática: Orçamentação; Contabilização; Cobrança. Essas atividades são descritas na tabela que segue.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
ORÇAMENTAÇÃO	Foca em prever e controlar as receitas e despesas dentro de uma organização. Palavra-chave: estimativas.
CONTABILIZAÇÃO	Acompanha como o dinheiro está sendo gasto, comparando o previsto com o realizado. Palavra-chave: monitoramento.
COBRANÇA	Realiza o faturamento junto aos consumidores (geralmente externos). É uma atividade opcional (apenas para quem visa ao lucro).

Gerenciamento de Riscos

Prática que garante a uma organização a compreensão o tratamento eficaz dos riscos. Risco é definido no glossário da ITIL como um possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos. O termo também pode ser definido como incerteza do

resultado e usado no contexto da mensuração da probabilidade de resultados positivos e negativos. As principais atividades do gerenciamento de riscos são três: Identificar, Avaliar e Tratar. A avaliação de risco consiste na atividade de identificação, análise e apreciação de riscos.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
IDENTIFICAR	As incertezas devem ser identificadas e descritas, para entender o seu significado.
AVALIAR	Estimar probabilidade, impacto e tendência de cada risco.
TRATAR	Planejar respostas aos riscos, implementar e monitorar as ações.

Gerenciamento de Conhecimento

O gerenciamento do conhecimento é uma prática que **mantém e aprimora o uso eficaz, eficiente e conveniente da informação e do conhecimento no âmbito de uma organização**. Ademais, assegura que os stakeholders têm a **informação certa, no formato correto, no nível adequado,** e **no tempo exato** de acordo com a necessidade de cada um.

Veja só o que veio na prova discursiva da SEFAZ-AL logo em 2021 – vou citar apenas um trecho de uma das questões de forma adaptada ao propósito para que vocês entendam como é importante saber os processos e **no mínimo** o propósito deles.

Enunciado da Questão: Obs01: "Em relação ao macroprocesso MP01, o PMBOK 6 não possui processo diretamente associado à gestão de conhecimento. Da mesma forma, o COBIT 2019 não descreve qualquer processo que trate diretamente do gerenciamento de conhecimento, o que é tratado neste guia em Focus Area (área de foco). Por fim, a gestão de conhecimento, na ITIL 4, é abordada como uma de suas dimensões, não havendo prática que lide diretamente com essa gestão."

Ao elaborar seu texto, esclareça se existem processos ou práticas relacionados em cada guia.

Quando a prof. fala para você: **se liga nas práticas**, é porque **não cai nas provas**, **DESPENCA**!!! Para melhor entendimento, vou trazer o padrão de resposta da discursiva em questão para vocês verem como não é "um bicho de sete cabeças".

Padrão de Resposta: Em relação à Obs01, o candidato deve discordar do consultor nos três aspectos observados em relação ao gerenciamento de conhecimento.

O COBIT 2019 possui processo chamado de Conhecimento Gerenciado, que visa fornecer o conhecimento e as informações necessárias para apoiar todos os funcionários na governança e na gestão de I&T empresarial e permitir a tomada de decisões informadas.

A ITIL 4 possui a prática Gerenciamento de Conhecimento, que visa manter e aprimorar o uso eficaz, eficiente e conveniente da informação e do conhecimento no âmbito de uma organização.

O PMBOK 6 possui o processo Gerenciar o Conhecimento do Projeto, que visa utilizar conhecimentos existentes e criar novos conhecimentos para alcançar os objetivos do projeto e contribuir para a aprendizagem organizacional.

Gerenciamento de Força de Trabalho e Talentos

Prática que garante que uma organização tenha as pessoas certas com as habilidades e o conhecimento adequados nos papéis corretos para suportar seus objetivos de negócio. Inclui atividades de planejamento, recrutamento, treinamento, avaliação de desempenho, etc.

Gerenciamento da Arquitetura

Prática que propicia o entendimento de todos os diferentes elementos que compõem uma organização e do modo como esses elementos se relacionam entre si. Gerenciamento da Arquitetura está ligado a arquitetura organizacional. Inclui diversos tipos de arquitetura: Arquitetura de Negócio, Arquitetura de Serviços, Arquitetura de Sistemas de Informação, Arquitetura de Tecnologia, Arquitetura de Ambiente. Vejamos a descrição de cada uma delas.

TIPO DE ARQUITETURA	DESCRIÇÃO
NEGÓCIO	Estratégias e visão (onde a organização quer chegar)
SERVIÇO	Lista de todos os serviços que a organização oferece
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E DADOS	Mostra como recursos de informação e dados são gerenciados
TECNOLOGIA	Infraestrutura de Hardware e software
AMBIENTE	Fatores externos que impactam a organização

Gerenciamento da Segurança da Informação

Prática que **visa proteger as informações necessárias para a organização conduzir seus negócios.** Assim como gerenciar os **riscos de confidencialidade, integridade e disponibilidade de** informação além de garantir a autenticidade e não-repúdio de transações.

A segurança necessária é alcançada por meio de políticas, processos, comportamentos, gestão de riscos e controles. É necessário manter um equilíbrio entre:

- **Prevenção**: garantir que um incidente de segurança não ocorra.
- **Detecção:** detectar um incidente de segurança que não foi prevenido.
- **Correção:** recuperar-se de incidentes de segurança após sua ocorrência.

Lembram da discursiva da SEFAZ-AL/2021 que citei na prática Gerenciamento do Conhecimento? Então, a segunda parte da questão tratava exatamente da prática Gerenciamento de Segurança da Informação! O padrão de resposta esperado pela banca informado foi: "A ITIL 4 possui a prática Gerenciamento de Segurança da Informação de proteção de uma organização, que visa à proteção de uma organização pelo entendimento e gerenciamento dos riscos à confidencialidade, à integridade e à disponibilidade das informações."

Medição e Relatórios

Prática que apoia a tomada de decisão e melhoria contínua por meio da diminuição de incertezas. Alcançado por meio da coleta de dados relevantes seguida de sua avaliação em determinados contextos.

Os dados podem vir de vários lugares tais como: produtos, serviços, práticas, equipes e indivíduos, parceiros e fornecedores, etc. Conceitos importantes relacionados à medição e relatórios são: Fator Crítico de Sucesso e Indicador Chave de Desempenho.

- **Fator Crítico de Sucesso (CSF)**[3]:Uma precondição necessária para o atingimento de resultados esperados.
- **Indicador Chave de Desempenho (KPI)** [4]:Uma métrica importante para avaliar a probabilidade de se atingir um resultado esperado.

Melhoria Contínua

Alinhar as práticas e serviços da organização às necessidades de negócio em constante mudança. Melhorar Produtos, Serviços, Práticas ou qualquer elemento envolvido no gerenciamento de serviços.

São exemplos de atividades típicas da prática melhoria contínua:

- Identificar oportunidades de melhoria;
- Fazer um plano para a implementação de melhorias;
- Medir e avaliar os resultados de melhoria;
- Coordenar atividades de melhoria na organização.

[3] Sigla em inglês: Critical Success Fator (CSF))

[4] Sigla em inglês: Key Performance Indicator (KPI)

Práticas de Gerenciamento de Serviços

RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTÍSSIMA

As práticas de Gerenciamento de Serviços são voltadas ao gerenciamento do serviço propriamente dito, ou seja, para serviços de TI, como gerenciamento da disponibilidade, ativos de TI, entre outros.

PRÁTICA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS	OBJETIVO
ANÁLISE DE NEGÓCIO	Analisar as necessidades de negócio e recomendar soluções para resolver os problemas identificados.
PROJETO DE SERVIÇO	Projetar produtos e serviços que sejam adequados ao propósito e ao uso e possam ser fornecidos pela organização e seu ecossistema.
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO	Define metas claras e baseadas no negócio para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO	Além de propiciar uma única fonte de informação consistente sobre todos os serviços e as ofertas de serviços, garante que ela esteja disponível para o público-alvo pertinente.
GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DESEMPENHO	Garante que os serviços alcancem os níveis de desempenho acordados e previstos, atendendo à demanda atual e futura de maneira eficaz em custo
GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE	Garante que os serviços entreguem os níveis de disponibilidade acordados para atender às necessidades de clientes e usuários.
GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO	Garante que a disponibilidade e o desempenho do serviço sejam mantidos a um nível suficiente em caso de catástrofe.
CONTROLE DE MUDANÇAS	Garante que os riscos sejam devidamente avaliados, autoriza o prosseguimento das mudanças e gerencia a calendário de mudanças para maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de serviços e produtos.
GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE TI	Planejamento e gerenciamento do ciclo de vida completo de todos os ativos de TI.
GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO	Garante que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e sobre os itens de configuração que suportam os serviços estejam disponíveis quando e onde necessário.
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES	Prática de disponibilizar serviços e características novos e modificados para uso.
MONITORAMENTO E GERENCIAMENTO DE EVENTOS	Observação sistemática de serviços e componentes de serviços, e de registro e relato de determinadas mudanças de estado identificadas como eventos.
GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	Minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível.

GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	Reduz a probabilidade e o impacto de incidentes por meio da identificação de suas causas reais e potenciais e do gerenciamento de soluções de contorno e erros conhecidos.
GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO	Suporta a qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários de maneira eficaz e fácil de usar.
CENTRAL DE SERVIÇOS	Captura a demanda de resolução de incidentes e requisições de serviço.
VALIDAÇÃO E TESTES DE SERVIÇO	Garante que produtos e serviços novos ou modificados atendam aos requisitos definidos.

Análise de Negócio

Prática analítica de um negócio ou de algum de seus elementos, que define suas necessidades e recomenda soluções para atendê-las e/ou para resolver o problema de um negócio e criar valor para as partes interessadas.

A análise de negócios é toda uma disciplina que possui uma vasta literatura, pode-se citar, por exemplo, a análise de processos de negócio (BPM). A ITIL, reconhecendo a importância desta análise, inseriu esta prática com o intuito de entender as necessidades de negócio e recomenda soluções em busca de **criar valor para o cliente ou facilitar seus resultados**. A análise de negócio permite:

- Comunicar necessidades de maneira compreensível;
- Expressar razões para mudanças;
- Descrever soluções que permitem a criação de valor.

A análise de negócio pode ser focada em **Requisitos de Utilidade ou Garantia.**
Requisitos de Utilidade são tipicamente **funcionais** e foram definidos pelo cliente além de ser **únicos para um determinado produto**. Os requisitos de utilidade definem para que o serviço serve. Tipicamente são definidos pelo cliente.

Requisitos de Garantia são tipicamente **não-funcionais** e geralmente atrelados a critérios de aceitação. Podem ser restrições, características.

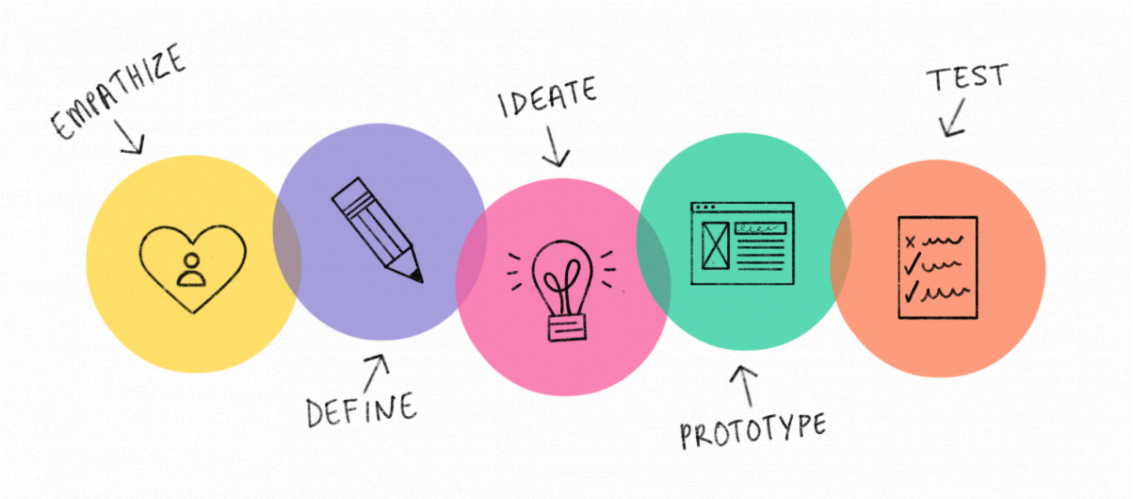
Projeto de Serviço

Projetar produtos e serviços que são adequados ao seu propósito e uso, e que podem ser entregues em seu ecossistema. Projeta arquitetura de modo a definir como os produtos ou serviços vão funcionar para que eles possam ser entregues a contento. Nesta etapa define-se como o serviço vai funcionar tecnicamente. Inclui o planejamento de:

- Pessoas, parceiros e fornecedores;
- Informação;
- Comunicação;
- Tecnologias.

Design Thinking é uma das principais técnicas utilizadas no projeto de um novo serviço. Consiste em uma abordagem prática e centrada nas pessoas adotada por designers de produtos e serviços para resolver problemas complexos com soluções práticas e criativas que atendam às necessidades das organizações e de seus clientes.

Pessoal, essa técnica é amplamente utilizada, não somente abordada na ITIL, mas em um contexto geral. É aquela técnica em que agrupa pessoas em uma sala e realiza-se brainstorming, workshop, técnicas de cenário, apresentação de papeis, etc. Vejam essa imagem ilustrativa e tenham em mente que essa é a principal técnica para design de serviço.



Gerenciamento de Catálogo de Serviço

O **Gerenciamento de Catálogo de Serviço** é a **fonte de informação de todos os serviços** que estão operando e todos os serviços que estão sendo oferecidos aos clientes e usuários da organização. A ideia central do Catálogo de serviços de uma organização é prover uma **fonte**

única e consistente de informação sobre todos os serviços e garantir a disponibilidade para o público relevante.

A lista de serviços do catálogo representa aqueles que estão **disponíveis e visíveis aos clientes** e é um **subconjunto do portfólio de serviços.** A "forma" do catálogo pode variar (documento, portal, ferramenta, etc.). *Pessoal, temos aqui uma informação importante! Vocês devem ter em mente que catálogo é um **subconjunto do portfólio**.*

(TRT 14ª – 2016 - Adaptada) De acordo com a ITIL o Catálogo de Serviços é parte do Portfólio de Serviço e contém informações sobre serviços de TI.

_____

Comentários: Pessoal, é isso mesmo, o catálogo está dentro do portfólio de serviços, ou seja, é parte deste. (Gabarito: Correto).

O catálogo deve ser flexível quanto aos detalhes e atributos que ele apresenta, de acordo com cada público por meio de visões personalizadas.

VISÃO	DESCRIÇÃO
USUÁRIO	Serviços que podem ser requisitados diretamente pelo usuário.
CLIENTE	Níveis de serviço, parâmetros financeiros, desempenho de serviço.
TI PARA TI	Tecnologias, segurança da informação e detalhes técnicos.

Vejam que a diferença entre cliente e usuário é que cliente é um patrocinador enquanto o usuário é o consumidor do serviço.

Pessoal, esse último tipo de visão do catálogo, "TI para TI" é interno, quem já trabalha na área deve ter visto. É aquele tipo de catálogo que as equipes de TI possuem, prestando serviços internos, que muitas vezes uma equipe presta para outra equipe, como por exemplo, uma equipe de sistemas externos pode prestar serviço de disponibilização de backup para equipe de desenvolvimento, entre outros. São catálogos com detalhes técnicos que inclui como é possível requisitar detalhes técnicos.

Gerenciamento de Nível de Serviço

A prática Gerenciamento de Nível de Serviço visa definir metas de negócio para os níveis de serviço, e garantir que elas são avaliadas, monitoradas e gerenciadas. Estabelece relações com o cliente em nível de especificação de serviço – é um nível quase operacional estabelecendo metas de negócio para os níveis de serviço como desempenho, disponibilidade, segurança, tempo de resposta, entre outros. Possui características fortemente técnicas definindo a qualidade esperada de um serviço. São conceitos importantes desta prática: Nível de Serviço e Acordo de Nível de Serviço (SLA)[5]

Nível de Serviço: Uma métrica que define a qualidade de serviço esperada.
Acordo de Nível de Serviço (SLA): Um acordo **documentado** entre o **provedor e o cliente** que identifica os serviços entregues e seus respectivos níveis. Exemplos de **métricas de acompanhamento** para níveis de serviço:

- Engajamento de Clientes (tempo de uso, taxa de retorno);
- Satisfação de Clientes;
- Métricas Operacionais (disponibilidade, tempo para resolver incidentes, tempo de processamento, etc.);
- Métricas de Negócio (o quão efetivo está sendo o serviço).

Gerenciamento de Capacidade e Desempenho

Prática que assegura que os serviços alcancem os níveis acordados e esperados de desempenho. Para suportar o nível de serviço definido, são necessárias outras práticas de gerenciamento como o gerenciamento de capacidade e desempenho. Utilizando essa prática a organização pode definir critérios como, utilizando a infraestrutura atual, quanto a organização consegue oferecer ao usuário? Quão rápido é possível atendê-lo? A partir dessas medidas é possível realizar uma análise e planejamento da capacidade e desempenho.

Desempenho é uma medida do que é alcançado ou entregue por um sistema, pessoa, equipe, prática ou serviço. As atividades especificas do gerenciamento da capacidade são:

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
ANÁLISE DA CAPACIDADE E DESEMPENHO DO SERVIÇO	- Pesquisa e monitoramento sobre a capacidade atual; - Modelagem da capacidade e desempenho.
PLANEJAMENTO DA CAPACIDADE E DESEMPENHO DO SERVIÇO	- Análise de requisitos da capacidade; - Planejamento de recursos e previsão de demanda; - Planejamento da melhoria de desempenho.

[5] Sigla do inglês Service Level agreement.

Gerenciamento de Disponibilidade

Visa assegurar que os serviços entregam níveis acordados de disponibilidade para atender às necessidades de clientes e usuários. A disponibilidade está ligada a confiabilidade de um serviço, ou seja, assegurar que o serviço estará disponível ao usuário.

Disponibilidade: A habilidade de um serviço de TI ou algum item de configuração de desempenhar sua função quando requerido. Vejamos as métricas do Gerenciamento de Disponibilidade

MÉTRICA	DESCRIÇÃO
MTBF – MEAN TIME BETWEEN FAILURES	- "Tempo médio entre falhas"; - A frequência de falhas do serviço.
MTRS – MEAN TIME TO RESTORE SERVICE	- "Tempo médio para restaurar o serviço"; - O quão rápido o serviço se recupera após uma falha.

Gerenciamento da Continuidade do Serviço

Por mais que se planeje a confiabilidade, a disponibilidade, o gerenciamento de incidentes e demais precauções, em algum momento poderá haver um evento de grande impacto denominado desastre. Exatamente para essa finalidade há a prática para lidar com esse tipo de evento. O gerenciamento de continuidade do serviço visa assegurar que a disponibilidade e desempenho do serviço são mantidas em níveis suficientes em caso de desastre. Essa prática lida com eventos de grande impacto.

Desastre é um evento súbito, não planejado, que causa um grande dano ou perda à organização Resulta na falha da organização em prover funções críticas de negócio durante um período de tempo. São apresentadas **definições** do gerenciamento de continuidade:

TERMO	DEFINIÇÃO
RECOVERY TIME OBJECTIVE (RTO)	O tempo máximo em que um serviço deve ser recuperado.
RECOVERY POINT OBJECTIVE (RPO)	O ponto até o qual as informações devem ser recuperadas.
PLANO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRE	Detalha como uma organização vai se recuperar de um desastre e retornar às condições normais.

ANÁLISE DE IMPACTO NO NEGÓCIO	Identifica as Funções Vitais de Negócio e suas dependências.

(SEFAZ/AL – 2021 – Adaptada) A um auditor da SEFAZ foi solicitada avaliação acerca da necessidade de gerenciar componentes que interagissem entre si, de maneira que isso resultasse em um sistema holístico de governança para informação e tecnologia. Ainda, foi requerido que esse auditor avaliasse áreas de foco que pudessem ser tratadas por objetivos de governança e gerenciamento e seus componentes. Por fim, solicitaram-lhe planejar ações com fulcro de garantir que os serviços entregassem os níveis de disponibilidade acordados para atender às necessidades dos usuários.

Considerando a situação hipotética apresentada, julgue o item que se segue, à luz do COBIT 2019 e da ITIL 4.

Quanto à disponibilidade, é possível gerenciar a solicitação tanto por meio da ITIL, sob o foco da gestão de serviço, quanto por meio do COBIT, com foco na governança. No primeiro caso, aplica-se a prática de gerenciamento de disponibilidade; no segundo caso, aplica-se o processo continuidade gerenciada, visando-se permitir que as organizações respondam a incidentes e se adaptem rapidamente no caso de interrupções.

_____

Comentários: Pessoal, é isso mesmo, aplicação do Gerenciamento de Disponibilidade e Gerenciamento de Continuidade do Serviço. A banca deu uma tradução diferente, mas está correta a questão. (Gabarito: Correto).

Controle de Mudanças

Inicia-se com essa prática as mudanças propriamente ditas. Na visão operacional, quando há muitas mudanças sendo realizadas, há grandes chances de perda do controle, ocorrendo assim mudanças não aprovadas, alterações em mudanças e outros eventos que podem gerar impactos negativos nos serviços. O controle de mudanças visa maximizar o número de mudanças de sucesso em serviços, assegurando:

- Avaliação de riscos;
- Autorização de mudanças;
- Agendamento de mudanças.

A ideia é controlar as mudanças de forma que não sejam realizadas mudanças não aprovadas. Ademais, deve-se analisar o impacto das mudanças, principalmente as de maior impacto. A

definição de **mudança** para ITIL consiste na adição, modificação ou remoção de **qualquer coisa** que possa ter um efeito direto ou indireto em um serviço.

Existem basicamente três tipos de mudanças da ITIL: mudança padrão, mudança normal e mudança emergencial. Vejamos a descrição de cada uma delas:

TIPOS DE MUDANÇA	DESCRIÇÃO
PADRÃO	Mudança de baixo risco e pré-autorizadas.
NORMAL	Mudança que precisa ser agendada, avaliada e autorizada de acordo com um processo formal. O nível de autorização varia de acordo com o risco da mudança.
EMERGENCIAL	Mudança que precisa ser implementada o mais rápido possível. Algumas etapas podem ser ignoradas.

Gerenciamento de Ativos de TI

O gerenciamento de Ativos de TI visa planejar e gerenciar o ciclo de vida completo de todos ativos de TI, ajudando a organização a:

- Maximizar valor, controlar custos e gerenciar riscos;
- Tomar decisões sobre ativos (compra, reuso, aposentadoria, etc.);
- Cumprir requisitos regulatórios e contratuais.

Um **ativo de TI**: é qualquer componente que tem valor financeiro e pode contribuir para a entrega de um produto ou serviço. Necessário destacar a diferença entre Gerenciamento de Ativos e Gerenciamento de Configuração.

Diferença entre o gerenciamento de ativos de TI e o gerenciamento de configuração: o gerenciamento de configuração lida com a **BDGC**, que nada mais é do que um **banco de dados para lidar com itens de configuração** que estão instalados. Possui atributos como tipo, dono, versão, status, etc. Já o gerenciamento de ativos é algo maior, porque é responsável por gerenciar os ativos durante todo o seu ciclo de vida, desde a requisição até a aposentadoria. Envolve o monitoramento de valor, garantias, contratos, etc. Um ativo tem um valor financeiro intrínseco.

Na ITIL v3 havia um único processo para **Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI**, já na ITIL 4 são práticas diferentes: **Gerenciamento de Ativos e Gerenciamento de Configuração.**

(FGV / SEFAZ-AM – 2022) Segundo o ITIL versão 4, o objetivo da prática de gerenciamento de ativos de TI é

a) minimizar o impacto dos incidentes de hardware, restaurando a operação normal o mais rápido possível.
b) maximizar o número de mudanças bem-sucedidas nos serviços, gerenciando bem o cronograma de mudanças.
c) planejar e gerenciar o ciclo de vida completo de todos os ativos de TI para ajudar a organização a controlar custos.
d) garantir que os serviços atinjam o desempenho acordado e esperado de maneira econômica.
e) monitorar a infraestrutura e responder às condições que possam levar a possíveis falhas ou incidentes.

_____

Comentários: Pessoal, vejamos o que trata cada alternativa. A alternativa A se refere à prática Gerenciamento de Incidentes: Minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível. A alternativa B se refere à prática Controle de Mudanças que garante que os riscos sejam devidamente avaliados, autoriza o prosseguimento das mudanças e gerencia a calendário de mudanças para maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de serviços e produtos. A letra C é o nosso gabarito. Veja a definição – Gerenciamento de Ativos de TI: prática que trata do planejamento e gerenciamento do ciclo de vida completo de todos os ativos de TI. A alternativa D apresenta definição Gerenciamento de Capacidade e Desempenho prática que assegura que os serviços alcancem os níveis acordados e esperados de desempenho. Por fim, a letra e está mais ligada à prática Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas que tem como proposito supervisionar a infraestrutura e as plataformas usadas por uma organização. (Gabarito: Letra C).

Gerenciamento de Configuração

O propósito da prática Gerenciamento de configuração é prestar informações confiáveis sobre a configuração de serviços e os itens de configuração que os suportam. Inclui informação sobre o estado dos itens de configuração e os relacionamentos entre eles.

Item de configuração é qualquer componente que precise ser gerenciado para entregar um serviço de TI. Já o Sistema de Configuração é um conjunto de ferramentas, dados e informação que é usado para suportar o gerenciamento de configuração. O gerenciamento de configuração tipicamente precisa:

- Identificar itens de configuração;

- Atualizar dados de configuração quando o item é implantado;
- Verificar se os registros de configuração estão corretos;
- Auditar aplicações e infraestrutura para identificar itens que não estão documentados.

(Inédita – Prof. Paolla) O processo preconizado pela ITIL, responsável por: prestar informações confiáveis sobre a configuração de serviços e os itens de configuração que os suportam. Inclui informação sobre o estado dos itens de configuração e os relacionamentos entre eles é denominado:
a) gerenciamento de liberação.
b) gerenciamento de problema.
c) gerenciamento de mudanças.
d) gerenciamento de continuidade.
e) gerenciamento de configuração.

_____

Comentários: De acordo com a ITIL, o propósito da prática Gerenciamento de configuração é prestar informações confiáveis sobre a configuração de serviços e os itens de configuração que os suportam. Inclui informação sobre o estado dos itens de configuração e os relacionamentos entre eles. Item de configuração é qualquer componente que precise ser gerenciado para entregar um serviço de TI. Já o Sistema de Configuração é um conjunto de ferramentas, dados e informação que é usado para suportar o gerenciamento de configuração. Essa questão foi criada a partir de questões da FGV. Gabarito: (Gabarito: Letra E).

Gerenciamento de Liberações

O propósito da prática Gerenciamento de Liberações é disponibilizar para uso funcionalidades e serviços novos ou modificados. Liberação consiste em uma versão de um serviço ou item de configuração (ou vários itens) que foi disponibilizada para uso.

Liberações podem ocorrer em diferentes ambientes como: Tradicional ou Cascata e Ágil ou DevOps. Vejamos como ocorre o gerenciamento de liberações em um ambiente tradicional ou cascata.

Monitoramento e Gerenciamento de Eventos

O propósito desta prática é observar serviços e seus componentes, registrando e relatando mudanças de estado relevantes (eventos).

Um evento é qualquer mudança de estado que tem significado para um serviço ou item de configuração. Eventos podem ser de tipos diferentes, e normalmente são reconhecidos por meio de notificações e ferramentas de monitoramento. Vejamos os tipos de eventos:

TIPOS DE EVENTOS	DESCRIÇÃO
INFORMAÇÃO	- Normalmente não precisam de uma ação imediata ao serem identificados; - São úteis para análise de dados posterior.
ALERTA	- Permitem que uma ação seja tomada antes de um impacto negativo.
EXCEÇÃO	- Indicam uma brecha em alguma norma ou acordo de nível de serviço; - Necessitam de ação imediata, mesmo que os impactos ainda não tenham ocorrido.

Gerenciamento de Incidentes

O propósito desta prática é minimizar o impacto negativo de incidentes, **restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível**. **Incidente** é uma interrupção não planejada redução na qualidade de um serviço. Incidentes podem ter diferentes tipos (incidente "normal", grave, de segurança, etc.) e podem ser resolvidos por diferentes **grupos ou pessoas**. São grupos de resolução de incidentes:

- Os próprios usuários (utilizando autoajuda);
- Central de Serviços (primeiro nível);

- Especialistas de Suporte (segundo/terceiro nível);
- Fornecedores e terceirizados;
- Em alguns casos pode ser necessária uma equipe com vários representantes;
- Em casos extremos, pode ser necessário ativar o plano de recuperação de desastres.

(FGV / TJDFT – 2022) A prática do ITIL versão 4 que tem por objetivo minimizar o impacto negativo de uma interrupção não planejada de um serviço, restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível, é o gerenciamento de:
a) ativos;
b) configuração
c) incidentes;
d) release;
e) risco.

_____

Comentários: Pessoal, atenção sempre a "restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível" essas são as palavras-chave da prática Gerenciamento de Incidentes, veja a definição: minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível. (Gabarito: Letra C).

(PG-DF – 2021 – Adaptada) Na prática de gestão de incidentes, devem-se resolver apenas os incidentes cuja causa raiz seja identificada, independentemente do tempo gasto nessa atividade.

_____

Comentários: Pessoal, erradíssima questão! O propósito da prática gerenciamento de incidentes é minimizar o impacto negativo de incidentes, restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível (Gabarito: Errado).

(FGV / DPE – RJ – 2019) Em ITIL, o objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível. Nesse contexto, uma situação que deveria ser tratada como um incidente é:

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

_____

Comentários: Pessoal, alternativa que melhor se encaixa ao contexto de incidentes é a letra B, o segmento de rede falhou e o usuário não foi previamente notificado de quaisquer interrupções de serviço. As demais alternativas são eventos normais. (Gabarito: Letra B).

(FGV / COMPESA – 2018) A Incidentes registrados pelo Service Desk devem ser associados a códigos de prioridade que determinam o tempo de solução estimado para a falha reportada. O ITIL v3 sugere a definição de critérios com base no nível de urgência e impacto para que seja definido um modelo de priorização no tratamento dos incidentes.

A partir das recomendações do ITIL v3, assinale a opção que não é um fator que deve ser considerado na definição do critério de prioridade no tratamento de incidentes.

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

_____

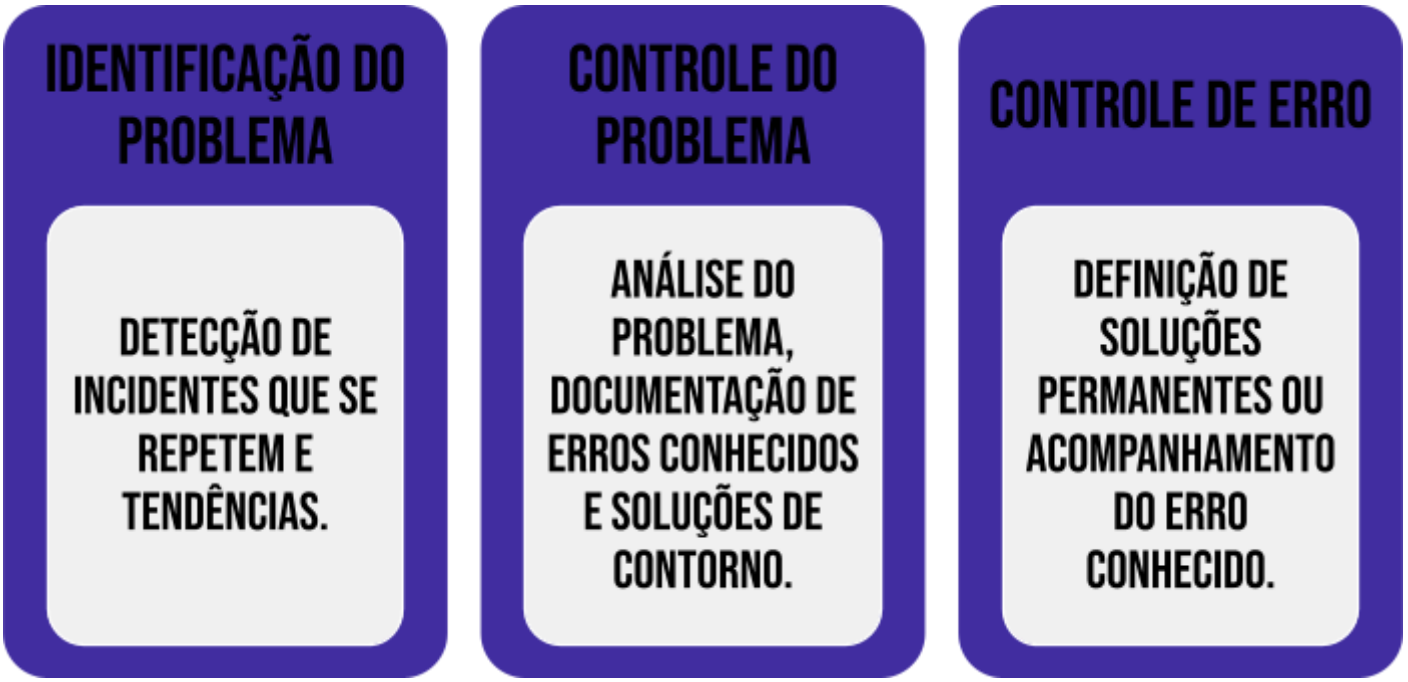
Comentários: Pessoal, a prática Gerenciamento de Incidentes visa minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível. É muito importante vocês terem essas palavras-chave fixadas na memória. A alternativa que melhor se aplica ao tratamento de incidentes é a Letra A: Possibilidade de solucionar o incidente de forma imediata. Imediata é o mais rápido possível, concordam? Nosso gabarito é a Letra A.. (Gabarito: Letra A).

Gerenciamento de Problemas

O propósito desta prática é **reduzir a probabilidade e impacto de incidentes identificando suas causas** e gerenciando soluções de contorno e erros conhecidos. Essa prática realiza a análise da causa raiz dos incidentes.

TIPOS DE EVENTOS	DESCRIÇÃO
PROBLEMA	Causa (em potencial) de um ou mais incidentes.
ERRO CONHECIDO	Um problema que foi analisado (causa-raiz) mas ainda não foi resolvido.
SOLUÇÃO DE CONTORNO	Solução para um problema que ainda não foi totalmente resolvido.

Fases do Gerenciamento de Problemas são três: Identificação do problema, Controle do Problema e Controle do Erro.



O processo de gerenciamento de problemas em ITIL v3 tem como objetivo minimizar o impacto negativo e a frequência de incidentes, identificando as causas raiz dos problemas e desenvolvendo soluções permanentes.

DESPENCA NA PROVA!

(PG-DF – 2021 – Adaptada) Há gerenciamento de incidentes na ITIL, mas não há processo específico para o gerenciamento de problemas cujo objetivo seja realizar a prevenção proativa da ocorrência de incidentes

_____

Comentários: Pessoal, acabamos de ver exatamente o Gerenciamento de Problemas que tem como proposito reduzir a probabilidade e impacto de incidentes identificando suas causas e gerenciando soluções de contorno e erros conhecidos. Portanto questão errada. (Gabarito: Errado)

(Ministério da Economia – 2021) Na ITIL 4, o gerenciamento de incidentes e o gerenciamento de problemas foram unidos em uma única prática que visa restaurar a operação normal do serviço o mais rapidamente possível, juntamente com a descoberta da causa raiz do problema.

_____

Comentários: Nada disso pessoal, ainda há as duas práticas: gerenciamento de incidentes e o gerenciamento de problemas (Gabarito: Errado).

Gerenciamento de Requisições de Serviço

Muitas vezes, há chamados na central de serviços (próxima prática) que não são incidentes, mas apenas pedidos de informação ou solicitações do usuário. Para lidar com esse tipo de requisições a ITIL criou o gerenciamento de requisições. O propósito é suportar o nível de qualidade acordado ao lidar com requisições pré-definidas de usuários de uma maneira efetiva e amigável.

Uma requisição de serviço consiste em uma requisição de um usuário, ou seu representante, que inicia uma ação considerada como parte **normal do serviço**. Exemplos de requisição de serviços

- Gerar um relatório;
- Trocar um cartucho de tinta;
- Requisitar uma informação (por ex., como salvar um documento);
- Requisitar um equipamento (fone, computador, etc.);
- Pedir acesso a um recurso (pasta, diretório, etc.);
- Feedback, reclamação ou elogios.

Central de Serviços

Na ITIL v3 a central de serviços era uma função da ITIL. Já na ITIL 4 a central de serviços é uma prática. O propósito da Central de Serviços é ser o ponto único de entrada e contato com os usuários dos serviços. Capturar demandas de incidentes e requisições de serviço. Podem ser utilizadas várias tecnologias de comunicação:

- Telefone, Chat, E-mail;
- Portal Online, Aplicações Mobile;
- Rede Social, etc.

(PG-DF – 2021 – Adaptada) A central de serviço da ITIL é uma prática que visa ser o ponto principal de contato entre o provedor de serviço e os gerentes de TI.

_____

Comentários: Pessoal, o propósito da Central de Serviços é ser o ponto único de entrada e contato com os usuários dos serviços. Capturar demandas de incidentes e requisições de serviço. A questão disse que visa ser o ponto de contato entre provedor e gerentes o que está errado (Gabarito: Errado).

Validação e Testes de Serviço

A ITIL 4 simplifica as práticas de validação e testes de serviços de forma a atender aos requisitos do usuário. O proposito desta prática é garantir que produtos e serviços novos ou modificados atendem aos seus requisitos especificados.

A **Validação de Serviço** foca em estabelecer critérios de aceitação (utilidade e garantia Verificando as condições que devem ser realizadas em ambiente de produção.

Testes de Serviço são aplicados em ambientes, plataformas ou serviços como um todo, além disso, podem ser de diversos tipos, com caráter técnico (teste de unidade, regressão, integração, sistema, etc.).

Práticas de Gerenciamento de Técnico

RELEVÂNCIA EM PROVA: ALTA

As práticas de Gerenciamento Técnico são mais ligadas ao gerenciamento de tecnologias envolvendo desenvolvimento de software, infraestrutura e implantação. São apenas 3 práticas, de forma que se torna mais fácil a memorização.

PRÁTICA DE GERENCIAMENTO TÉCNICO	OBJETIVO
DESENVOLVIMENTO E GERENCIAMENTO DE SOFTWARES	Garante que os aplicativos atendam às necessidades das partes interessadas em termos de funcionalidade, confiabilidade, capacidade de manutenção, conformidade e auditabilidade.
GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA E PLATAFORMAS	Supervisionar a infraestrutura e as plataformas usadas por uma organização. Ela permite a monitoração das soluções de tecnologia disponíveis, incluindo as de terceiros.
GERENCIAMENTO DE IMPLANTAÇÃO	Gerencia a implantação de hardware, software, documentação, processos ou qualquer outro componente de serviço novo ou alterado em ambientes de produção.

Desenvolvimento e Gerenciamento de Softwares

O objetivo desta prática é assegurar que as aplicações atendem às necessidades de stakeholders internos e externos em termos de:

- Funcionalidade;
- Confiabilidade;
- Manutenibilidade;
- Conformidade;
- Auditabilidade.

São Atividades típicas:

- Arquitetura de solução;
- Modelagem de solução;
- Desenvolvimento de Software;
- Teste de Software (unidade, integração, sistema, etc.);
- Gerenciamento de repositórios de código;
- Criação de pacotes de implantação;
- Controle de versão.

Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas

O proposito desta prática é supervisionar a infraestrutura e as plataformas usadas por uma organização. Além de permitir a monitoração das soluções de tecnologia disponíveis, incluindo as de terceiros. Infraestrutura de TI são os recursos físicos ou virtuais de tecnologia, tais como Servidores, Storage (armazenamento), Rede, Hardware, Middleware, etc.

Gerenciamento de Implantação

Por fim, a última prática tem como proposito implantar componentes em ambiente de produção, tais como:

- Hardware;
- Software;
- Documentação.

Também pode envolver a implantação de componentes em outros ambientes, para testes ou preparação. Esta prática apresenta quatro tipos de implantação, são eles: Phased, Big Bang, Continuous, Pull. Importante frisar que eles podem ser realizados separadamente ou podem ser realizados de forma conjunta em um modelo híbrido.

TIPOS DE IMPLANTAÇÃO	OBJETIVO
PHASED	Os componentes são implantados por fases, em apenas parte do ambiente de produção.
BIG BANG	Os componentes são implantados em todos os alvos de uma única vez.
CONTINUOUS	Os componentes são integrados, testados e implantados sempre que necessário.
PULL	Os componentes são disponibilizados em um repositório e os usuários fazem o download quando escolherem.

ESTA CAI NA PROVA!

(Inédita – Prof. Paolla). Com relação ao modelo de referência ITIL, analise as afirmativas a seguir.

I. Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Acidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Liberação são Práticas de Gerenciamento de Serviços da ITIL.

II. Gerenciamento de Ativos de TI, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Nível de Serviço e Gerenciamento de Problemas são práticas da ITIL.

III. Gerenciamento Financeiro não é uma prática do modelo ITIL.

Assinale:
a) se somente a afirmativa I estiver correta.
b) se somente a afirmativa II estiver correta.
c) se somente a afirmativa III estiver correta.
d) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
e) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.

_____

Comentários: Pessoal, essa é uma questão criada a partir de uma questão do SENADO/2012, elaborada pela FGV. Inicialmente, o item I erra ao dizer que a prática "Gerenciamento de Acidente" é uma prática da ITIL. Não existe Gerenciamento de Acidente, ok galera? O item II apresenta práticas da ITIL do Gerenciamento de Serviços. Por fim, o item III está incorreto pois o Gerenciamento Financeiro é uma prática do modelo ITIL ligada ao Gerenciamento Geral. (Gabarito: Letra B).

Gestão de Relacionamento

Conceitos Básicos

Para criar valor, uma organização deve fazer mais do que simplesmente fornecer um serviço. Ela também deve cooperar com os consumidores em relacionamentos de serviço. A ITIL 4 coloca uma grande ênfase nos "Relacionamentos de Serviço" como um componente central na criação e entrega de valor.

A ITIL 4 reconhece que o valor não é apenas gerado pela organização que fornece o serviço, mas também pela forma como esse serviço é recebido e utilizado pelo consumidor. Isso significa que uma parte significativa da criação de valor acontece através da interação entre o provedor e o consumidor do serviço.

Os relacionamentos de serviço referem-se às interações e conexões formadas entre provedores de serviços, consumidores e outras partes interessadas. Estes relacionamentos são fundamentais para entender as necessidades, preferências e expectativas dos consumidores, permitindo que os serviços sejam projetados e adaptados para atender a essas necessidades de forma mais eficaz.

> Relacionamentos de serviço são estabelecidos entre duas ou mais organizações para cocriar valor. Em um relacionamento de serviço, as organizações assumirão os papéis de provedores de serviço ou consumidores de serviço. Os dois papéis não são mutuamente exclusivos, e as organizações geralmente fornecem e consomem vários serviços em qualquer momento dado.

O Gerenciamento de Relacionamento, conforme delineado pela ITIL 4, é uma prática essencial que foca na criação, manutenção e aprimoramento contínuo das relações dentro e fora de uma organização. Esta prática reconhece que o sucesso dos serviços de TI não depende apenas da excelência técnica ou da inovação em tecnologia, mas também de relações fortes e positivas com todos os envolvidos no processo. Isso inclui, mas não se limita a, usuários finais, clientes, parceiros, fornecedores e outras partes interessadas.

Por que o Gerenciamento de Relacionamento é Necessário?

- Entendimento das Necessidades: Ao cultivar relações fortes, uma organização pode entender melhor as necessidades, expectativas e requisitos de seus usuários e partes interessadas. Isso permite que os serviços de TI sejam mais bem alinhados com os objetivos de negócios e as necessidades dos usuários finais.

- Comunicação Efetiva: O gerenciamento de relacionamento facilita a comunicação efetiva entre a equipe de TI e seus usuários, partes interessadas e fornecedores. Isso é crucial para garantir que todos estejam na mesma página em relação às expectativas, objetivos e responsabilidades.

- Melhoria Contínua: Ao manter canais de comunicação abertos e construir relações de confiança, a organização está melhor posicionada para receber feedback honesto e construtivo. Esse feedback é essencial para a melhoria contínua dos serviços de TI.

- Resolução de Conflitos: Relacionamentos sólidos permitem uma resolução de conflitos mais eficaz e eficiente. Com um entendimento mútuo e respeito pelas diversas perspectivas, é mais fácil chegar a soluções que atendam às necessidades de todas as partes.

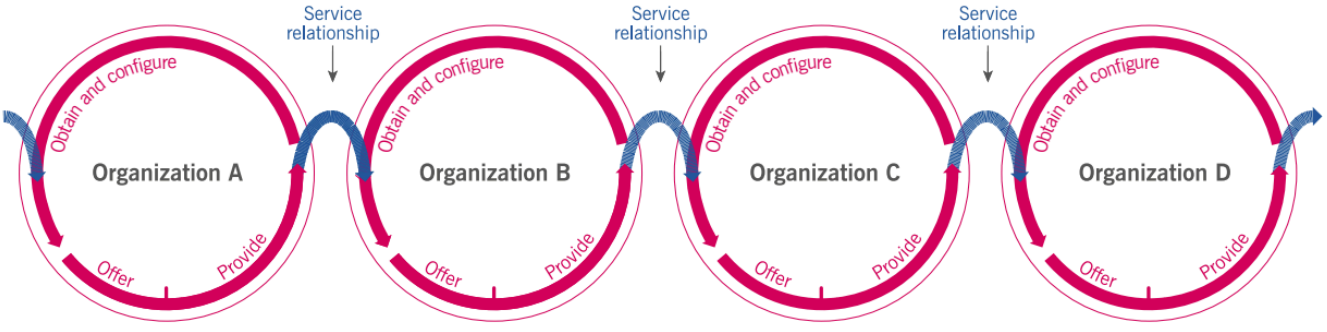
- Apoio e Colaboração: Fortes laços de relacionamento encorajam um ambiente onde o apoio e a colaboração entre departamentos, equipes e organizações são comuns. Isso não apenas melhora a qualidade dos serviços de TI, mas também promove uma cultura de inovação.

A ITIL 4 aborda o Gerenciamento de Relacionamento através de um conjunto de práticas e princípios que orientam as organizações sobre como efetivamente gerenciar suas interações e relações. Alguns aspectos chave incluem:

- Foco no Valor: Entender e comunicar o valor dos serviços de TI para os usuários e partes interessadas.
- Design para Experiência: Desenvolver serviços não apenas com foco na funcionalidade técnica, mas também na experiência do usuário e na satisfação do cliente.
- Colaboração e Transparência: Promover uma cultura de transparência e colaboração, onde o feedback é valorizado e utilizado para impulsionar melhorias.
- Gerenciamento de Expectativas: Gerenciar ativamente as expectativas através de comunicação clara, definindo e alinhando objetivos e entregas.

Quando os serviços são entregues pelo provedor, eles criam novos recursos para os consumidores de serviço ou modificam os existentes. Por exemplo:

- um serviço de treinamento melhora as habilidades dos funcionários do consumidor
- um serviço de banda larga permite que os computadores do consumidor se comuniquem
- um serviço de aluguel de carros possibilita que os funcionários do consumidor visitem clientes
- um serviço de desenvolvimento de software cria uma nova aplicação para o consumidor do serviço.



O consumidor de serviço pode utilizar seus recursos novos ou modificados para criar seus próprios produtos para atender às necessidades de outro grupo-alvo de consumidores, tornando-se assim um provedor de serviço. Essas interações são mostradas na Figura 2.1.

Definições:

Relacionamento de serviço: Uma cooperação entre um provedor de serviço e um consumidor de serviço. Os relacionamentos de serviço incluem a prestação de serviço, o consumo de serviço e o gerenciamento do relacionamento de serviço.

Prestação de serviço: Atividades realizadas por uma organização para fornecer serviços. A prestação de serviço inclui:

- gestão dos recursos do provedor, configurados para entregar o serviço
- garantia de acesso a esses recursos para os usuários
- cumprimento das ações de serviço acordadas
- gerenciamento de nível de serviço e melhoria contínua. A prestação de serviço também pode incluir o fornecimento de bens.

Consumo de serviço: Atividades realizadas por uma organização para consumir serviços. O consumo de serviço inclui:

- gestão dos recursos do consumidor necessários para usar o serviço
- ações de serviço realizadas pelos usuários, incluindo a utilização dos recursos do provedor e a solicitação de ações de serviço a serem cumpridas. O consumo de serviço também pode incluir a recepção (aquisição) de bens.

Gerenciamento do relacionamento de serviço: Atividades conjuntas realizadas por um provedor de serviço e um consumidor de serviço para garantir a contínua cocriação de valor com base em ofertas de serviço acordadas e disponíveis.

Gerenciamento de Relacionamento

O propósito da prática de gerenciamento de relacionamento é estabelecer e nutrir as ligações entre a organização e seus stakeholders em níveis estratégicos e táticos. Isso inclui a identificação, análise, monitoramento e melhoria contínua das relações com e entre os stakeholders.

A prática de gerenciamento de relacionamento garante que:

- As necessidades e os impulsos dos stakeholders sejam compreendidos, e produtos e serviços sejam priorizados apropriadamente
- A satisfação dos stakeholders seja alta e uma relação construtiva entre a organização e os stakeholders seja estabelecida e mantida
- As prioridades dos clientes para produtos e serviços novos ou alterados, em alinhamento com os resultados de negócios desejados, sejam efetivamente estabelecidas e articuladas
- Quaisquer reclamações e escaladas dos stakeholders sejam bem gerenciadas por meio de um processo simpático (ainda que formal)
- Produtos e serviços facilitem a criação de valor tanto para os consumidores de serviço quanto para a organização
- A organização facilite a criação de valor para todos os stakeholders, em linha com sua estratégia e prioridades
- Requisitos conflitantes dos stakeholders sejam mediados apropriadamente.

Provedores de serviço naturalmente focam a maior parte de seus esforços em suas relações com consumidores de serviço (patrocinadores, clientes e usuários). Este é um grupo de stakeholders muito importante; no entanto, organizações devem garantir que entendam e gerenciem suas relações com vários stakeholders, tanto internos quanto externos. A prática de gerenciamento de relacionamento deve aplicar-se a todas as partes relevantes. Isso significa que a prática contribui para todas as atividades da cadeia de valor de serviço e múltiplos fluxos de valor.

Vejamos abaixo o Mapa de calor da contribuição do gerenciamento de relacionamento para as atividades da cadeia de valor. Trata-se de uma ferramenta visual utilizada na ITIL 4 para representar como a prática de gerenciamento de relacionamento impacta diferentes atividades dentro da cadeia de valor de serviços de uma organização. Este mapa de calor ajuda a identificar áreas onde o gerenciamento de relacionamento tem maior ou menor impacto, permitindo que as organizações priorizem recursos e esforços para melhorar a colaboração e a comunicação com os stakeholders.

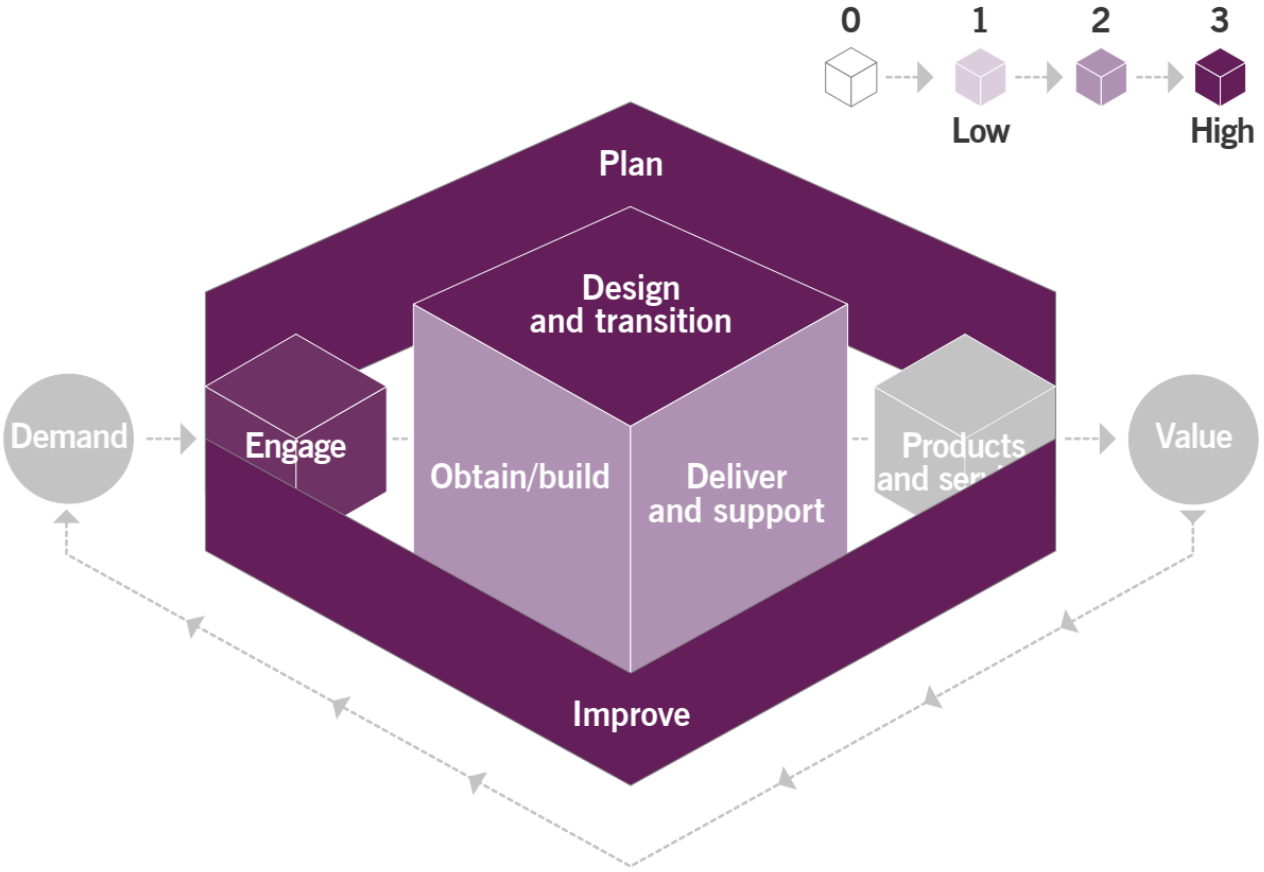
A cadeia de valor de serviço na ITIL 4 é composta por seis atividades principais:

- Planejar (Plan)
- Melhorar (Improve)
- Engajar (Engage)
- Projetar e Transição (Design & Transition)
- Obter/Construir (Obtain/Build)
- Entregar e Suportar (Deliver & Support)

Cada uma dessas atividades é essencial para o desenvolvimento, entrega e melhoria contínua dos serviços de TI. O gerenciamento de relacionamento desempenha um papel importante em todas essas atividades, embora o grau de impacto possa variar conforme descrito abaixo:

- Planejar: O gerenciamento de relacionamento fornece informações sobre os requisitos e expectativas de clientes internos e externos. Ele também auxilia na avaliação estratégica e priorização entre portfólios, bem como na avaliação de espaços de mercado atuais e futuros, que são aspectos essenciais do planejamento.
- Melhorar: O gerenciamento de relacionamento busca harmonizar e sinergizar diferentes relações organizacionais com clientes internos e externos para realizar benefícios direcionados por meio de melhoria contínua.
- Engajar: O gerenciamento de relacionamento é a prática responsável por se engajar com clientes internos e externos para entender seus requisitos e prioridades.
- Projetar e transição: O gerenciamento de relacionamento desempenha um papel chave na coordenação do feedback de clientes internos e externos como parte do projeto. Ele também garante que inconveniências e impactos adversos aos clientes durante a transição sejam prevenidos ou minimizados.
- Obter/construir: O gerenciamento de relacionamento fornece os requisitos e prioridades do cliente para ajudar a selecionar produtos, serviços ou componentes de serviço a serem obtidos ou construídos.
- Entregar e suportar: O gerenciamento de relacionamento é responsável por garantir que um alto nível de satisfação do cliente e uma relação construtiva entre a organização e seus clientes sejam estabelecidos e mantidos.

A Figura abaixo mostra a contribuição do gerenciamento de relacionamento para a cadeia de valor de serviço, com a prática envolvida em todas as atividades da cadeia de valor:


0
1
2
3
Low
High
Plan
Design
and transition
Demand
Engage
Obtain/build
Deliver
and support
Products
Value
Improve

REFERÊNCIAS

AXELOS. ITIL FOUNDATION, **ITIL 4** Edition. London, TSO Information e Publishing Solution, 2019.

REFERÊNCIAS

AXELOS. ITIL FOUNDATION, **ITIL 4** Edition. London, TSO Information e Publishing Solution, 2019.

RESUMO

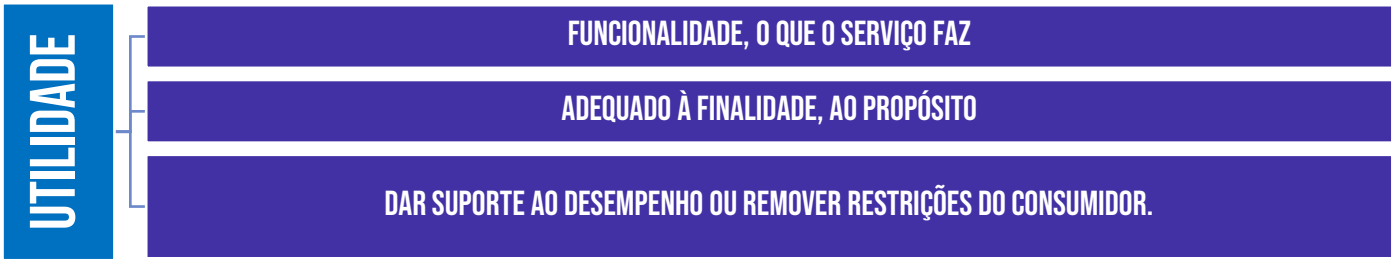
O que é ITIL? ITIL é um guia de melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI.

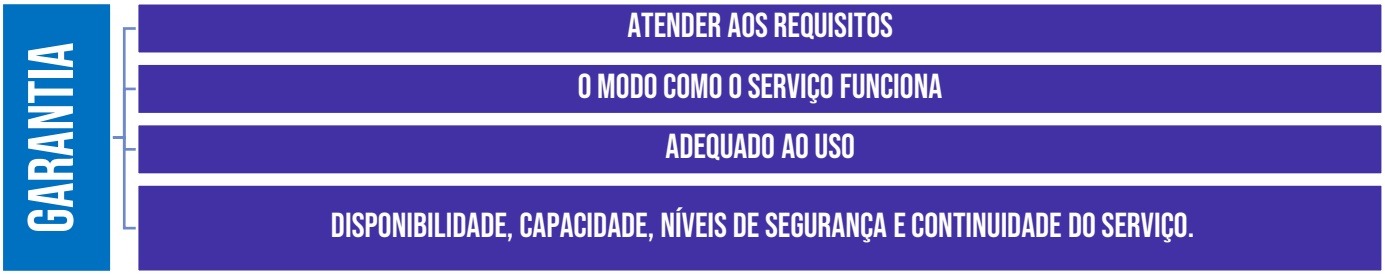
Gerenciamento de Serviço:

> Conjunto de recursos organizacionais especializados para gerar valor para os clientes na forma de serviços

A **ITIL não é uma METODOLOGIA.** Ela é baseada em: Sistema de Valor de Serviços (SVS), Modelo Quatro Dimensões, Princípios Orientadores e 34 Práticas de Gerenciamento.

Serviço: Meio que permite a cocriação de valor ao facilitar a obtenção dos resultados que os clientes desejam, sem que eles precisem gerenciar custos e riscos específicos.

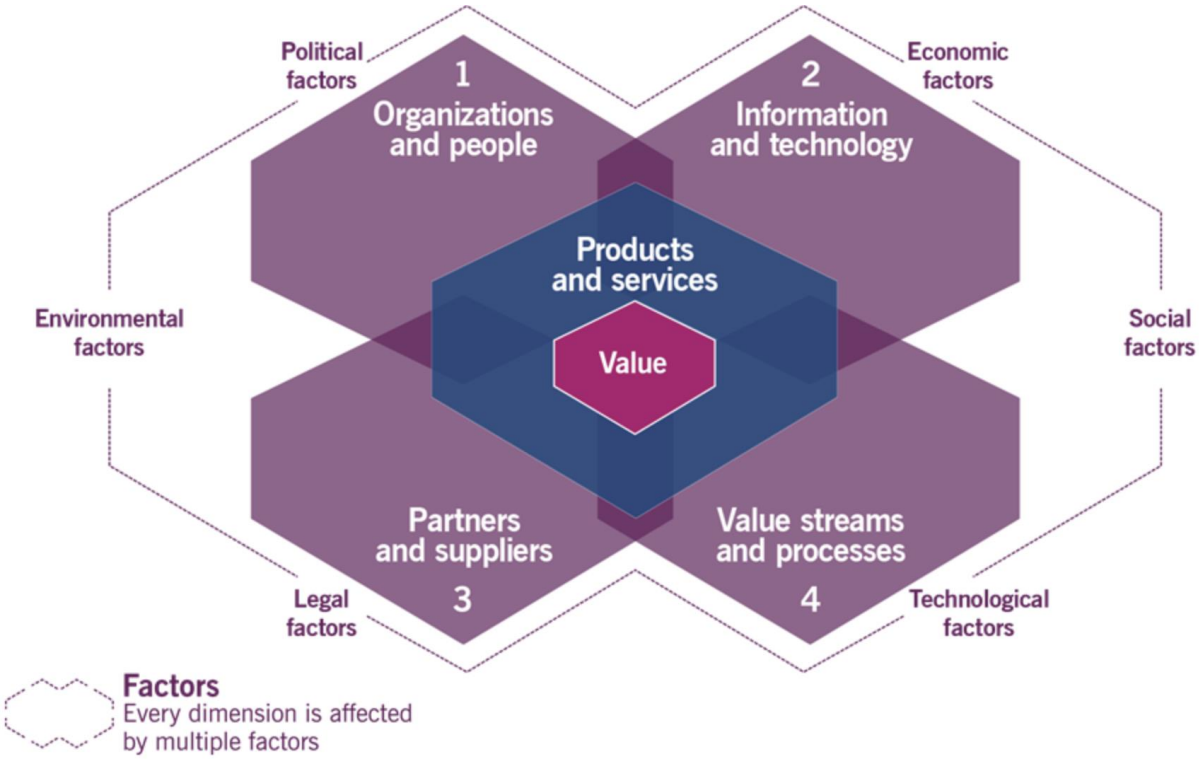




O modelo 4 dimensões suporta uma abordagem holística.
As quatro dimensões são:

- Organizações e Pessoas;
- Informação e Tecnologia;
- Parceiros e Fornecedores;

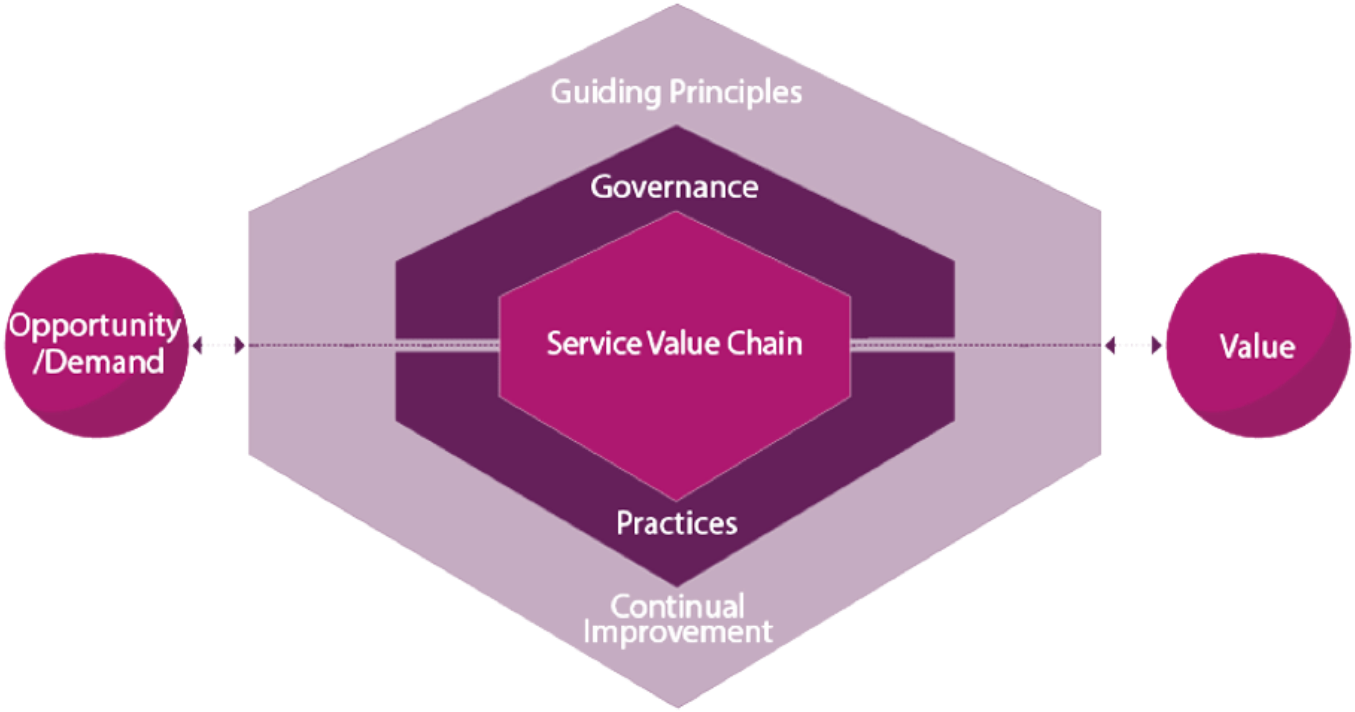
- Fluxos de Valor e Processos.



MELHORIAS	DESCRIÇÃO
ORGANIZAÇÕES E PESSOAS	- É importante assegurar que a organização tenha papeis, responsabilidades e sistemas de autoridade bem definidos. - Cada pessoa na organização deve ter um claro entendimento da sua contribuição para os serviços. - É importante que o foco seja na criação de valor, e não em "ilhas organizacionais". - Esta dimensão cobre papeis, responsabilidades, estruturas organizacionais, cultura, equipes e competências necessárias para criar e entregar serviços.
INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA	- Inclui toda informação e conhecimento técnico necessário para o gerenciamento de serviços. - As tecnologias específicas dependem da natureza do serviço sendo oferecido, podendo incluir tecnologias "de ponta" como: • Blockchain • Inteligência Artificial • Aprendizado de Máquina • Cloud Computing
PARCEIROS E FORNECEDORES	- Toda organização depende, em algum nível, de serviços oferecidos por outras organizações. - Esta dimensão inclui os relacionamentos da organização com outras que ajudam a projetar, desenvolver, implantar, entregar, suportar e melhorar os serviços. - Também incorpora contratos e outros acordos com parceiros e fornecedores.
FLUXOS DE VALOR E PROCESSOS	- Definem como as várias partes de uma organização trabalham de uma maneira coordenada e integrada para gerar valor na forma de produtos e serviços. - Focam em quais atividades são desempenhadas e como elas estão organizadas.

	- Fluxo de Valor é uma série de passos que a organização segue para criar e entregar produtos e serviços a seus consumidores. - Um Processo é uma série de atividades inter-relacionadas que transforma entradas em saídas. • Definem uma sequência de ações e suas dependências. • Geralmente são detalhados na forma de procedimentos ou práticas.

Sistema de valor de serviços: modelo que representa o **modo como todos os componentes e atividades** de uma organização **funcionam em conjunto para facilitar a criação de valor.** Vejam que a ITIL assim como os demais frameworks foca na entrega de valor.



CONCEITOS	DESCRIÇÃO
OPORTUNIDADE E DEMANDA	Acionam atividades dentro da SVS que levam à criação de valor. Nem toda oportunidade é explorada e nem toda demanda é atendida. Oportunidade: é a possibilidade de gerar valor ou melhorar a organização. Demanda: representa a necessidade ou desejo por produtos e serviços de clientes internos ou externos.
VALOR	Benefícios, utilidade ou importância percebidos em algo.

ELEMENTOS DO SVS	DESCRIÇÃO
PRINCÍPIOS ORIENTADORES	Recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente das mudanças em suas metas, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. Um princípio orientador é universal e duradouro.
GOVERNANÇA	Meio pelo qual uma organização é dirigida e controlada.
CADEIA DE VALOR DE SERVIÇO ITIL	Modelo operacional para provedores de serviço que abrange todas as principais atividades necessárias ao gerenciamento eficaz de produtos e serviços.
PRÁTICAS	Conjunto de recursos organizacionais destinado a executar um trabalho ou atingir um objetivo.
MELHORIA CONTÍNUA	Prática que alinha as práticas e os serviços de uma organização com as necessidades de negócio em constante mudança através da identificação e da melhoria contínuas de todos os elementos envolvidos no gerenciamento efetivo de produtos e serviços.

SISTEMA DE VALOR DE SERVIÇOS

PRINCÍPIOS	DESCRIÇÃO
FOQUE NO VALOR	- Tudo que a organização precisa mapear para criar valor para as partes interessadas; - Engloba muitas perspectivas, incluindo a experiência de clientes e usuários.
COMECE ONDE VOCÊ ESTÁ	- Não comece "do zero" sem antes considerar o que pode ser aproveitado na organização; - O estado atual deve ser investigado e completamente entendido.
PROGRIDA ITERATIVAMENTE COM FEEDBACK	- Não faça tudo ao mesmo tempo; - Organize o trabalho em seções menores e mais facilmente gerenciáveis; - Utilize feedback em cada etapa do processo.
COLABORE E PROMOVA A VISIBILIDADE	- Trabalhar em parceria produz melhores resultados e sucesso de longo prazo; - O trabalho deve ser transparente e as informações devem ser o mais visíveis possível.
PENSE E TRABALHE DE FORMA HOLÍSTICA	- Considere o serviço como um todo, e não apenas suas partes isoladas; - Integre tecnologia, informações, pessoas, organizações, parceiros, acordos (tudo deve ser coordenado).
MANTENHA A SIMPLICIDADE E PRATICIDADE	- Se um processo, serviço, ação ou métrica não produzir nenhum valor, elimine-o; - Use o menor número de passos possível para completar uma tarefa.

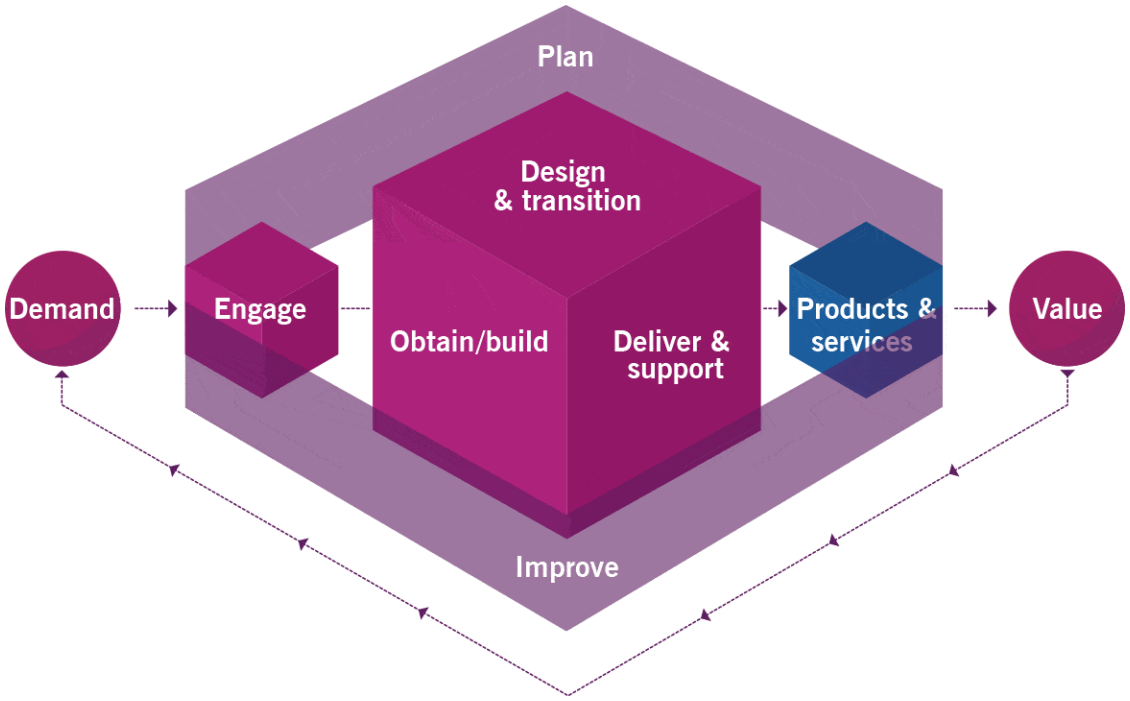
OTIMIZE E AUTOMATIZE	- Recursos de todos os tipos, principalmente de RH, devem ser usados da melhor forma; - Elimine tudo que for desperdício e use a tecnologia sempre que possível.

ATIVIDADES DA GOVERNANÇA	DESCRIÇÃO
AVALIAR	- Cobre a avaliação da organização e sua estratégia, portfólio e relacionamento com outras partes. - "ONDE ESTAMOS?" - Envolve realizar um diagnóstico.
DIRIGIR	- Definir estratégias para a direção, priorização, atividades e investimentos da organização. - "PARA ONDE QUEREMOS IR?" - As políticas definem um conjunto de regras de comportamento na organização.
MONITORAR	- Envolve o monitoramento do desempenho da organização e suas práticas, produtos e serviços. - "CHEGAMOS LÁ?" - O propósito é garantir que o desempenho está de acordo om as políticas e direção.

Cadeia de valor de serviços

6 atividades-chave:

- Engajar,
- Planejar,
- Projeto e Transição,
- Obter/Construir,
- Entregar e Suportar



ATIVIDADE	PROPÓSITO
ENGAJAR	Prover entendimento sobre as necessidades dos stakeholders, transparência e bom relacionamento com as partes interessadas.
PLANEJAR	Garantir entendimento da visão, estado atual, e direcionamento para produtos e serviços da organização.
PROJETO E TRANSIÇÃO	Garantir que as especificações (projeto/arquitetura) de produtos e serviços atendem às expectativas de qualidade, custo e prazos.
OBTER/CONSTRUIR	Produzir os componentes dos serviços, desenvolver softwares, adquirir infraestrutura, montar arquitetura de rede etc.
ENTREGAR E SUPORTAR	Garantir que os serviços estão sendo entregues aos usuários de acordo com os níveis acordados (atendimento e suporte).
MELHORAR	Garantir a melhoria contínua dos serviços e descobrir oportunidades de aperfeiçoamento por meio de medições.

Práticas

PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO GERAL	PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS	PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO TÉCNICO
Gerenciamento da arquitetura	Gerenciamento da disponibilidade	Gerenciamento da implantação
Melhoria contínua	Análise de negócios	Gerenciamento de plataforma e infraestrutura
Gerenciamento da segurança da informação	Gerenciamento do desempenho e capacidade	Gerenciamento e desenvolvimento de software
Gerenciamento do conhecimento	Controle de mudanças	
Medição e relatórios	Gerenciamento de incidentes	

Gerenciamento da mudança organizacional	Gerenciamento de ativos de TI	
Gerenciamento de portfólio	Gerenciamento de eventos e monitoramento	
Gerenciamento de projetos	Gerenciamento de problemas	
Gerenciamento de relacionamento	Gerenciamento de liberação	
Gerenciamento de riscos	Gerenciamento de catálogo de serviços	
Gerenciamento financeiro de serviços	Gerenciamento de configuração de serviço	
Gerenciamento da estratégia	Gerenciamento de continuidade de serviço	
Gerenciamento de fornecedor	Desenho de serviço	
Gerenciamento de talento e força de trabalho	Central de serviço	
	Gerenciamento de nível de serviço	
	Gerenciamento de requisições de serviço	
	Teste e validação de serviço	

PRÁTICA DE GERENCIAMENTO GERAL	OBJETIVO
GERENCIAMENTO DA ARQUITETURA	Propicia o entendimento de todos os diferentes elementos que compõem uma organização e do modo como esses elementos se relacionam entre si.
MELHORIA CONTÍNUA	Alinha as práticas e os serviços de uma organização com as necessidades de negócio em constante mudança através da identificação e da melhoria contínuas de todos os elementos envolvidos no gerenciamento efetivo de produtos e serviços.
GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Proteção de uma organização pelo entendimento e gerenciamento dos riscos à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.
GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO	Mantém e aprimora o uso eficaz, eficiente e conveniente da informação e do conhecimento no âmbito de uma organização. Assegura que os stakeholders têm a informação certa, no formato correto, no nível adequado, e no tempo exato de acordo com a necessidade de cada um.
MEDIÇÃO E RELATÓRIOS	Respalda a tomada de boas decisões e a melhoria contínua reduzindo os níveis de incerteza.
GERENCIAMENTO DA MUDANÇA ORGANIZACIONAL	Garante que as mudanças em uma organização sejam implementadas de maneira contínua e bem-sucedida visando à obtenção de benefícios duradouros por meio do gerenciamento dos aspectos humanos dessas mudanças, removendo resistências, eliminando impactos adversos e provendo treinamento e conscientização.
GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO	Garante a uma organização a combinação certa de programas, projetos, produtos e serviços para executar sua estratégia dentro de suas restrições de orçamento e de recursos. Inclui: Portfólio de Produtos/Serviços; Portfólio de Projetos; Portfólio de Clientes.

GERENCIAMENTO DE PROJETOS	Garante que todos os projetos de uma organização sejam entregues a contento, ou seja, com sucesso. Isso pode ser feito por meio de: Planejamento; Delegação; Monitoramento e Controle de todos aspectos de um projeto.
GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO	Estabelece e reforça vínculos entre uma organização e as respectivas partes interessadas em níveis estratégicos e táticos. Inclui a identificação de stakeholders, o monitoramento da relação e a melhoria contínua do relacionamento.
GERENCIAMENTO DE RISCOS	Garante a uma organização a compreensão e o tratamento eficaz dos riscos. Risco é um possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos. Também pode ser apenas uma incerteza, com probabilidade de resultados positivos ou negativos.
GERENCIAMENTO FINANCEIRO DE SERVIÇOS	Apoiar as estratégias e planos de gerenciamento de serviços uma organização garantindo que seus recursos e investimentos financeiros estejam sendo usados com eficácia.
GERENCIAMENTO DA ESTRATÉGIA	Formulação das metas de uma organização, adoção dos cursos de ação e alocação de recursos necessários para atingir essas metas. Estabelece o direcionamento da organização, as prioridades, a alocação de recursos, e orientações consistentes em resposta ao ambiente.
GERENCIAMENTO DE FORNECEDOR	Garante que os fornecedores de uma organização e seus níveis de desempenho são gerenciados adequadamente para oferecer suporte a produtos e serviços de qualidade contínua. Além disso cria relacionamentos mais próximos e colaborativos com fornecedores-chave para reduzir o risco de falha.
GERENCIAMENTO DE TALENTO E FORÇA DE TRABALHO	Garante que uma organização tenha as pessoas certas com as habilidades e o conhecimento adequados nos papéis corretos para suportar seus objetivos de negócio.

PRÁTICA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS	OBJETIVO
ANÁLISE DE NEGÓCIO	Analisar as necessidades de negócio e recomendar soluções para resolver os problemas identificados.
PROJETO DE SERVIÇO	Projetar produtos e serviços que sejam adequados ao propósito e ao uso e possam ser fornecidos pela organização e seu ecossistema.
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO	Define metas claras e baseadas no negócio para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO	Além de propiciar uma única fonte de informação consistente sobre todos os serviços e as ofertas de serviços, garante que ela esteja disponível para o público-alvo pertinente.
GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DESEMPENHO	Garante que os serviços alcancem os níveis de desempenho acordados e previstos, atendendo à demanda atual e futura de maneira eficaz em custo
GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE	Garante que os serviços entreguem os níveis de disponibilidade acordados para atender às necessidades de clientes e usuários.
GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO	Garante que os níveis de disponibilidade e de desempenho dos serviços sejam suficientes em caso de desastre.

CONTROLE DE MUDANÇAS	Garante que os riscos sejam devidamente avaliados, autoriza o prosseguimento das mudanças e gerencia a calendário de mudanças para maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de serviços e produtos.
GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE TI	Planejamento e gerenciamento do ciclo de vida completo de todos os ativos de TI.
GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO	Garante que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e sobre os itens de configuração que suportam os serviços estejam disponíveis quando e onde necessário.
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES	Prática de disponibilizar serviços e características novos e modificados para uso.
MONITORAMENTO E GERENCIAMENTO DE EVENTOS	Observação sistemática de serviços e componentes de serviços, e de registro e relato de determinadas mudanças de estado identificadas como eventos.
GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	Minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível.
GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	Reduz a probabilidade e o impacto de incidentes por meio da identificação de suas causas reais e potenciais e do gerenciamento de soluções de contorno e erros conhecidos.
GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO	Suporta a qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários de maneira eficaz e fácil de usar.
CENTRAL DE SERVIÇOS	Captura a demanda de resolução de incidentes e requisições de serviço.
VALIDAÇÃO E TESTES DE SERVIÇO	Garante que produtos e serviços novos ou modificados atendam aos requisitos definidos.

PRÁTICA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS	OBJETIVO
DESENVOLVIMENTO E GERENCIAMENTO DE SOFTWARES	Garante que os aplicativos atendam às necessidades das partes interessadas em termos de funcionalidade, confiabilidade, capacidade de manutenção, conformidade e auditabilidade.
GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA E PLATAFORMAS	Supervisionar a infraestrutura e as plataformas usadas por uma organização. Ela permite a monitoração das soluções de tecnologia disponíveis, incluindo as de terceiros.
GERENCIAMENTO DE IMPLANTAÇÃO	Gerencia a implantação de hardware, software, documentação, processos ou qualquer outro componente de serviço novo ou alterado em ambientes de produção.

Questões Comentadas – Diversas Bancas

CEBRASPE

1. (CEBRASPE – TC-DF – 2024) O objetivo da prática específica para gerenciamento de projetos da ITIL v4 é garantir que todos os projetos da organização sejam entregues com sucesso, o qual pode ser alcançado por meio de planejamento, delegação, monitoramento e controle de todos os aspectos de um projeto.

Comentários:

Pessoal, a prática de gerenciamento de projetos é a prática que garante que todos os projetos de uma empresa sejam entregues a contento. Ademais, a ITIL diz ""O sucesso do projeto pode ser definido como a entrega de um projeto que atende aos seus objetivos acordados, dentro do prazo, do orçamento e dos requisitos de qualidade."

Gabarito: Correto

---

2. (CEBRASPE – MPE RO– 2023) A respeito do ITIL v4, assinale a opção correta.

a) No ITIL v4, otimizar e automatizar é uma prática de gerenciamento de serviços.
b) O sistema de valor do serviço é um componente chave do ITIL v4.
c) As quatro dimensões do gerenciamento de serviços de TI são: organização e pessoas; informação e tecnologia; fluxo de valor e processos; e governança.
d) O ITIL v4 agrupa as práticas de gerenciamento em três categorias: desenho de serviço; transição de serviço; e operação de serviço.
e) No ITIL v4, a função central de serviço é um modelo para criação, entrega e melhoria de produtos e serviços.

Comentários:

Pessoal, vamos analisar cada item. a) Incorreta. Otimizar e automatizar é um princípio, e não é uma prática específica do ITIL v4. b) Correta! Nosso gabarito, pessoal! O sistema de valor do serviço é um componente chave do ITIL v4, bem no início do capítulo sobre SVS dissemos o seguinte: "o elemento central da ITIL 4 é o Sistema de Valor de Serviços". c) Incorreta. As quatro dimensões do gerenciamento de serviços de TI no ITIL v4 são: Organizações e pessoas; Informação e tecnologia; Parceiros e fornecedores; Fluxos de valor e processos (ORGA - INFO - PARCE - FLU) d) Incorreta. O ITIL v4 agrupa as práticas de gerenciamento em 3 categorias: gerais, de serviço e técnicas. e) Incorreta. A função central de serviço é ser um ponto único de contato para os usuários de serviços de TI, fornecendo suporte e resolução de problemas, gerenciando incidentes e solicitações de serviço e fornecendo acesso a informações e serviços.

Gabarito: Letra B

---

3. (CEBRASPE – MPE RO– 2023) De acordo com o ITIL 4, service provider corresponde

a) a uma pessoa ou grupo de pessoas que tem suas próprias funções com respectivas responsabilidades, autoridades e relacionamentos para atingir seus objetivos.
b) a uma organização que vende serviços no mercado aberto para outras empresas e para consumidores individuais.
c) ao responsável por desempenhar a função de patrocinador quando revisa o acordo de serviço proposto e aprova o custo do contrato conforme negociado.
d) a uma pessoa que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo do serviço.
e) ao responsável por desempenhar o papel de cliente quando analisam os requisitos de comunicações móveis dos funcionários da empresa.

Comentários:

Pessoal, de acordo com o glossário oficial da ITIL 4, service provider corresponde ao papel desempenhado por uma empresa, em um relacionamento de serviço, para fornecimento de serviços aos consumidores. Assim, a alternativa correta é a letra B. Exemplos de service providers: Empresa de TI que fornece suporte técnico a outras empresas; Empresa de telecomunicações que fornece internet e telefonia; Freelancer que fornece serviços de design gráfico; Departamento de TI interno que fornece serviços a outras departamentos da mesma organização.

Gabarito: Letra B

---

4. (CEBRASPE – CNMP – 2023) As quatro dimensões do ITIL v4 estão agregadas por um elo central chamado valor, que se refere à entrega de valor dos produtos e serviços ao cliente.

Comentários:

Pessoal, sim, a afirmação está CORRETA. As quatro dimensões do ITIL v4 se integram em torno do valor como elo central, com o objetivo principal de entregar valor aos clientes através de produtos e serviços. As quatro dimensões do ITIL v4 são: Organizações e pessoas; Informação e tecnologia; Parceiros e fornecedores; Fluxos de valor e processos (ORGA - INFO - PARCE - FLU)

Gabarito: Correto

---

5. (CEBRASPE – CNMP – 2023) O ITIL v4, apesar de sua prática geral voltada à gestão de serviços, carece de abordagens referentes a tecnologias emergentes, como computação em nuvem, aprendizagem por máquinas e blockchain.

Comentários:

Pessoal, a questão está errada! A ITIL v4, embora focado na gestão de serviços, não ignora as tecnologias emergentes. Na verdade, a estrutura foi projetada para ser adaptável e flexível, permitindo a integração de novas tecnologias e práticas à medida que surgem. Integrar a novas tecnologias é um dos fundamentos das atualizações dos frameworks! Lembrem-se disso!

O ITIL v4 fornece diretrizes específicas para a integração de tecnologias emergentes, como: Computação em nuvem: O "ITIL Practitioner Guidance: Cloud Management" oferece orientação

sobre a gestão de serviços em nuvem, incluindo SaaS, PaaS e IaaS. Aprendizagem de máquina: O "ITIL Practitioner Guidance: Artificial Intelligence and Machine Learning" explora como usar IA e ML para aprimorar a gestão de serviços. Blockchain: O "ITIL Practitioner Guidance: Blockchain" fornece insights sobre como a tecnologia blockchain pode ser utilizada na gestão de serviços.

Para finalizar, pessoal, o SVS reconhece a importância da tecnologia como um componente relevante na entrega de valor aos clientes. O modelo incentiva a adaptação e adoção de novas tecnologias para aprimorar os serviços. O ITIL v4 promove uma cultura de experimentação e adaptação, incentivando as organizações a explorar e integrar novas tecnologias em seus processos de forma estratégica.

Gabarito: Errado

---

6. (CEBRASPE – SERPRO – 2023) Conforme um dos princípios orientadores do ITIL v4, ao se fazer o design de um novo serviço ou processo, o recomendado é sempre analisar o que já está implementado.

Comentários:

Um dos princípios orientadores do ITIL v4 é "Comece onde você está", que enfatiza a importância de analisar e aproveitar o que já está implementado ao projetar novos serviços ou processos. Ao seguir este princípio, as organizações podem: Evitar duplicação de esforços: Ao invés de criar algo do zero, a análise do que já existe permite identificar recursos e processos existentes que podem ser reutilizados ou adaptados. Minimizar riscos utilizando a análise de soluções em uso para ajudar a identificar e mitigar riscos potenciais associados à implementação de um novo serviço ou processo. Além de aproveitar o conhecimento e a experiência atuais. O conhecimento e a experiência adquiridos com a implementação e uso de soluções existentes podem ser valiosos para o design de novos serviços ou processos. Por fim, obter retorno sobre investimento (ROI) O aproveitamento do que já está implementado pode ajudar a reduzir custos e otimizar o uso de recursos, aumentando o ROI.

Gabarito: Correto

---

7. (CEBRASPE – SERPRO – 2023) O ITIL v4 não recomenda a utilização do método ágil Lean para viabilizar a transformação digital dos clientes, uma vez que essa versão do ITIL não foca na otimização dos processos que envolvem tarefas repetitivas.

Comentários:

Pessoal, na verdade, o ITIL v4 reconhece o Lean como uma ferramenta para otimizar processos e impulsionar a transformação digital. Portanto, o gabarito é “ERRADO”. O Lean, inclusive, se alinha aos princípios orientadores do ITIL v4, como "Focar no valor", "Começar onde você está" e "Melhorar continuamente". Além disso, Lean visa eliminar desperdícios e otimizar processos, especialmente aqueles que envolvem tarefas repetitivas, o que contribui para a entrega de valor aos clientes. Portanto, ITIL v4 e o Lean não são métodos excludentes, mas sim complementares.

Gabarito: Errado

---

8. (CEBRASPE – FUB – 2023) O sistema de valor do serviço (SVS) é um modelo que representa o modo como todos os componentes e as atividades de uma organização funcionam em conjunto para facilitar a criação de valor.

Comentários:

A afirmação de que o Sistema de Valor do Serviço (SVS) é um modelo que representa o funcionamento conjunto dos componentes e atividades de uma organização para facilitar a criação de valor está correta. O SVS é um componente central do ITIL v4 e fornece uma visão holística da co-criação de valor com as partes interessadas. Ao fornecer uma estrutura holística e flexível, o SVS permite que as organizações co-criem valor com as partes interessadas, se adaptem às mudanças e alcancem a excelência na entrega de serviços.

Gabarito: Correto

---

9. (CEBRASPE – FUB – 2023) As quatro dimensões do gerenciamento de serviço descrevem perspectivas críticas para a promoção eficaz de valor para os clientes, na forma de produtos e serviços.

Comentários:

As quatro dimensões do ITIL v4 – Organizações e Pessoas, Informação e Tecnologia, Parceiros e Fornecedores, e Fluxos de Valor e Processos (ORGA – INFO – PARCE – FLU) – fornecem uma estrutura abrangente para a entrega de valor aos clientes. As quatro dimensões do gerenciamento de serviço são pilares para a entrega eficaz de valor aos clientes. Ao adotar uma abordagem holística e focada no cliente, as organizações podem otimizar seus processos, fortalecer sua cultura e melhorar continuamente seus serviços.

Gabarito: Correto

---

10. (CEBRASPE – FUB – 2023) As práticas ITIL, os princípios orientadores da ITIL e a governança são componentes do sistema de valor do serviço (SVS) da ITIL.

Comentários:

Pessoal, a afirmação está correta. As práticas ITIL, os princípios orientadores da ITIL e a governança são componentes essenciais do Sistema de Valor do Serviço (SVS) da ITIL. Vamos fazer uma mini-revisão?

Elementos do svs	descrição
Princípios orientadores	Recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente das mudanças em suas metas, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. Um princípio orientador é universal e duradouro.
Governança	Meio pelo qual uma organização é dirigida e controlada.

cadeia de valor de serviço ITIL	Modelo operacional para provedores de serviço que abrange todas as principais atividades necessárias ao gerenciamento eficaz de produtos e serviços.
Práticas	Conjunto de recursos organizacionais destinado a executar um trabalho ou atingir um objetivo.
Melhoria Contínua	Prática que alinha as práticas e os serviços de uma organização com as necessidades de negócio em constante mudança através da identificação e da melhoria contínuas de todos os elementos envolvidos no gerenciamento efetivo de produtos e serviços.

Gabarito: Correto

---

11. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) A prática de gerenciamento de projetos da ITIL visa garantir que eles sejam entregues da forma esperada.

Comentários:

Pessoal, a ITIL fornece um conjunto de boas práticas para gerenciar projetos de TI de forma eficiente e eficaz, aumentando a probabilidade de sucesso na entrega dos resultados esperados. Vamos fazer uma mini-revisão?

PRÁTICA DE GERENCIAMENTO GERAL	OBJETIVO
Gerenciamento de projetos	Garante que todos os projetos de uma organização sejam entregues a contento, ou seja, com sucesso. Isso pode ser feito por meio de: Planejamento; Delegação; Monitoramento e Controle de todos os aspectos de um projeto.

Gabarito: Correto

---

12. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) A prática de gerenciamento de problema da ITIL visa diminuir o impacto de incidentes mediante a identificação de suas causas e o gerenciamento de soluções de contorno.

Comentários:

Pessoal, perfeita questão, não é mesmo? Bem próximo à definição oficial do framework. Vamos revisar?

PRÁTICA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS	OBJETIVO
Gerenciamento de Problemas	Reduz a probabilidade e o impacto de incidentes por meio da identificação de suas causas reais e potenciais e do gerenciamento de soluções de contorno e erros conhecidos.

Gabarito: Correto

---

13. (CEBRASPE – DATAPREV – 2023) Assim como o COBIT 2019, a ITIL 4 também não possui prática que garanta a uma organização a compreensão e o tratamento eficaz dos riscos.

Comentários:

A ITIL 4 e o COBIT 2019 fornecem ferramentas e orientações valiosas para a compreensão e o tratamento eficaz dos riscos. O sucesso no gerenciamento de riscos depende da implementação eficaz das frameworks, além de outros fatores como cultura organizacional, expertise da equipe e adaptação às necessidades específicas da organização.

PRÁTICA DE GERENCIAMENTO DE GERAL	OBJETIVO
Gerenciamento de riscos	Garante a uma organização a compreensão e o tratamento eficaz dos riscos. Risco é um possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos. Também pode ser apenas uma incerteza, com probabilidade de resultados positivos ou negativos.

Gabarito: Errado

---

14. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) Em relação à ITIL 4, julgue o item a seguir.

Na ITIL 4, a prática de gerenciamento da arquitetura destina-se a verificar os níveis de desempenho previstos dos serviços que atendam à demanda futura de maneira eficaz.

Comentários:

A prática de gerenciamento da arquitetura na ITIL 4 não se destina a verificar os níveis de desempenho previstos dos serviços. Essa responsabilidade pertence à prática de gerenciamento de desempenho dos serviços. A prática de gerenciamento da arquitetura propicia o entendimento de todos os diferentes elementos que compõem uma empresa e do modo como esses elementos se relacionam entre si.

Gabarito: Errado

---

15. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) Em relação à ITIL 4, julgue o item a seguir.

O objetivo do tempo de recuperação (OTR) descreve o tempo máximo aceitável que pode decorrer após a interrupção do serviço até que a sua falta cause impacto na organização.

Comentários:

Objetivo do tempo de recuperação é o tempo máximo aceitável que pode decorrer após a interrupção de um serviço até que essa falta da funcionalidade de negócio impacte severamente a organização, de acordo com o glossário ITIL. Portanto, questão corretíssima! Literalidade, pessoal!

Gabarito: Certo

16. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) Em relação à ITIL 4, julgue o item a seguir.

A ITIL 4 é baseada em princípios ágeis, logo não há prática específica para análise do negócio que vise definir suas necessidades, pois a análise deve ser realizada a cada entrega, de forma iterativa e incremental, do projeto do serviço.

Comentários:

Pessoal, dizer que a ITIL 4 não possui uma prática específica para análise de negócios por ser baseada em princípios ágeis é incorreto. A ITIL 4 reconhece a importância da análise de negócios e inclui uma prática específica para ela: Análise de Negócios (Business Analysis): Prática analítica de um negócio ou de algum de seus elementos, que define suas necessidades e recomenda soluções para atendê-las e/ou para resolver o problema de um negócio e criar valor para as partes interessadas. Esse é o erro da questão.

Gabarito: Errado

17. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) Em relação à ITIL 4, julgue o item a seguir.

Na ITIL 4, um serviço permite a cocriação de valor com a finalidade de obter os resultados desejados pelos clientes, sendo imprescindível que eles gerenciem custos e riscos específicos desse serviço.

Comentários:

O conceito de serviço é: Meio que permite a cocriação de valor ao facilitar a obtenção dos resultados que os clientes desejam, sem que eles precisem gerenciar custos e riscos específicos.

Gabarito: Errado

18. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) Considerando a ITIL 4, julgue o item a seguir.

A solicitação de um usuário que inicia uma ação de serviço acordada como parte regular da entrega de serviço deve ser gerenciada pela prática de gerenciamento de incidente, de modo que se restaure a operação normal do serviço o mais rápido possível.

Comentários:

Pessoal, vamos revisar as definições. Gerenciamento de Incidentes é a prática que visa minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível. Já, requisição de serviço trata-se de uma solicitação de um usuário, ou seu representante autorizado, que inicia uma ação de serviço acordada como parte regular da entrega de serviço. O erro está na afirmação de que uma solicitação de serviço deve ser gerenciada como um incidente. Quando na verdade a solicitação seria gerenciada pela Prática de gerenciamento de requisição de serviço porque trata-se de uma prática que suporta a qualidade

acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários de maneira eficaz e fácil de usar.

Gabarito: Errado

---

19. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) Considerando a ITIL 4, julgue o item a seguir.

A prática de gerenciamento de segurança da informação tem como objetivo principal a elaboração e manutenção da política de segurança da informação da organização.

Comentários:

Pessoal, a definição da prática de gerenciamento de segurança da informação é que se trata de uma prática de proteção de uma empresa pelo entendimento e gerenciamento dos riscos à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Portanto, questão incorreta.

Gabarito: Errado

---

20. (CEBRASPE – POLC AL– 2023) Acerca de gerenciamento de projetos (PMBOK 7), gerenciamento de serviços (ITIL v4) e governança de TI (COBIT 2019), julgue o item seguinte.

O grande diferencial do ITIL v4, em relação às demais versões, é basear-se somente na entrega de valor para os clientes, o que otimiza o gerenciamento de serviços de TI na organização.

Comentários:

Pessoal, embora a entrega de valor para os clientes seja um aspecto central do ITIL 4, há outras diferenças significativas e ampliações de foco em relação às versões anteriores. O ITIL 4 introduz o conceito de um Sistema de Valor de Serviço (SVS), que proporciona uma abordagem holística para a criação, entrega e contínua melhoria de serviços. Além da entrega de valor, o ITIL 4 enfatiza quatro dimensões que devem ser consideradas para garantir uma abordagem balanceada e eficaz ao gerenciamento de serviços: Organizações e Pessoas, Informação e Tecnologia, Parceiros e Fornecedores, e Fluxos de Valor e Processos. Portanto, temos que a ITIL não se baseia SOMENTE na entrega de valor para os clientes.

Gabarito: Errado

---

21. (CEBRASPE – POLC AL– 2023) Acerca de gerenciamento de projetos (PMBOK 7), gerenciamento de serviços (ITIL v4) e governança de TI (COBIT 2019), julgue o item seguinte.

O surgimento do ITIL v4 teve como objetivo viabilizar às empresas uma jornada de transformação digital.

Comentários:

Pessoal, corretíssima questão. O surgimento do ITIL v4, de fato, alinha-se ao contexto mais amplo da transformação digital que muitas organizações estão vivendo. Enquanto o foco do ITIL

continua sendo o gerenciamento de serviços de TI, a versão 4 foi projetada para ser mais adaptável e flexível, reconhecendo as rápidas mudanças tecnológicas e a necessidade de agilidade nas organizações. Essa versão foi lançada com o objetivo de oferecer um framework que não apenas atendesse às necessidades atuais de gerenciamento de serviços de TI, mas que também preparasse as organizações para os desafios e oportunidades da era digital.

Gabarito: Correto

---

21. (CEBRASPE – PG-DF – 2021) Há gerenciamento de incidentes na ITIL, mas não há processo específico para o gerenciamento de problemas cujo objetivo seja realizar a prevenção proativa da ocorrência de incidentes.

Comentários:

Há sim a prática específica de gerenciamento de problemas. O Gerenciamento de Problemas tem como proposito reduzir a probabilidade e impacto de incidentes identificando suas causas e gerenciando soluções de contorno e erros conhecidos. Portanto questão errada.

Gabarito: Errado

---

22. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Na ITIL 4, o gerenciamento de incidentes e o gerenciamento de problemas foram unidos em uma única prática que visa restaurar a operação normal do serviço o mais rapidamente possível, juntamente com a descoberta da causa raiz do problema.

Comentários:

Nada disso pessoal, ainda há as duas práticas: gerenciamento de incidentes e o gerenciamento de problemas.

Gabarito: Errado

---

23. (CEBRASPE – CODEVASF – 2021) Em uma reunião estratégica de determinada organização, foram elencadas as necessidades de TI a seguir.

I Gerenciar as mudanças, de forma a autorizá-las com o objetivo de maximizar o seu sucesso.
II Gerenciar os projetos, planejando-os e coordenando-os para que eles sejam entregues conforme o esperado.
III Gerenciar riscos, a fim de que a organização compreenda e realize o seu tratamento eficaz.
IV Gerenciar os fornecedores da organização, de modo que eles atendam às necessidades organizacionais com qualidade contínua.

Considerando as necessidades apresentadas, julgue o item que se segue, tendo como referência o PMBOK 6.a edição, a ITIL v4 e o COBIT 5.

A necessidade II, ainda que verse sobre gerenciamento de projetos, pode ser atendida pela ITIL, uma vez que esta dispõe de prática específica para gerenciamento de projeto, que possibilita que os projetos sejam entregues a contento.

Comentários:

Gerenciamento de Projetos é a prática que garante que todos os projetos de uma organização sejam entregues a contento. Ser entregue a contento significa que será entregue com sucesso, isso inclui: planejar, coordenar e entregar como esperado. Portanto, correta questão!

Gabarito: Correto

---

24. (CEBRASPE – CODEVASF – 2021) Em uma reunião estratégica de determinada organização, foram elencadas as necessidades de TI a seguir.

I Gerenciar as mudanças, de forma a autorizá-las com o objetivo de maximizar o seu sucesso.
II Gerenciar os projetos, planejando-os e coordenando-os para que eles sejam entregues conforme o esperado.
III Gerenciar riscos, a fim de que a organização compreenda e realize o seu tratamento eficaz.
IV Gerenciar os fornecedores da organização, de modo que eles atendam às necessidades organizacionais com qualidade contínua.

Considerando as necessidades apresentadas, julgue o item que se segue, tendo como referência o PMBOK 6.a edição, a ITIL v4 e o COBIT 5.

A necessidade III pode ser atendida tanto pela ITIL, com a prática de gerenciamento de risco, que visa realizar tratamento eficaz dos riscos, quanto pelo PMBOK, que dispõe de uma área de conhecimento com processos que visam implementar e planejar as respostas aos riscos.

Comentários:

Gerenciamento de Riscos é a prática que garante a uma organização a compreensão o tratamento eficaz dos riscos. Risco é definido no glossário da ITIL como um possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos. Quem já estudou o PMBOK sabe que ele possui uma área de conhecimento com processos que visam implementar e planejar as respostas aos riscos.

Gabarito: Correto

---

25. (CEBRASPE – TCE-RJ – 2021) A estrutura da ITIL 4 é composta pelo modelo de quatro dimensões e pelo sistema de valor de serviço; neste, incluem-se a governança e as práticas da ITIL.

Comentários:

A ITIL é baseada em: Sistema de Valor de Serviços (SVS), Modelo Quatro Dimensões, Princípios Orientadores e 34 Práticas de Gerenciamento. A ITIL traz conceitos importantíssimos como Sistema de Valor de Serviço, Cadeia de Valor de Serviço, entre outros que se aplicam a todas as organizações, independentemente de seu tipo ou tecnologias empregadas.

Gabarito: Correto

---

26. (CEBRASPE – TCE-RJ – 2021) A cadeia de valor do serviço, um dos componentes principais da ITIL, pode ser adaptada para gerenciar serviços em organizações onde a tecnologia da informação (TI) é centralizada ou que implementem a abordagem DevOps.

Comentários:

CVS é sim um dos componentes principais da ITIL – inserida dentro do SVS. É um modelo flexível que define seis atividades principais que podem ser combinadas de várias maneiras, formando vários fluxos de valor. A cadeia de valor do serviço é flexível o suficiente para ser adaptada a várias abordagens, incluindo DevOps e TI centralizada, para atender à necessidade de gerenciamento de serviço multimodal.

Gabarito: Correto

---

27. (CEBRASPE – TCE-RJ – 2021) Quanto ao aspecto de abrangência, de forma similar ao COBIT 5, a ITIL 4 descreve uma abordagem holística no gerenciamento de serviços, nas seguintes dimensões: planejamento e estratégia do serviço; desenho e construção do serviço; entrega e suporte de serviços; monitoramento e melhoria contínua do serviço.

Comentários:

Essa questão cobra exatamente as mudanças trazidas pela ITIL 4. Neste framework não há mais o conceito do ciclo estratégia, desenho, transição, operação e melhoria contínua o que torna a questão correta, embora o trecho inicial (Quanto ao aspecto de abrangência, de forma similar ao COBIT 5, a ITIL 4 descreve uma abordagem holística no gerenciamento de serviços) esteja correto

Gabarito: Errado

---

28. (CEBRASPE – SEFAZ/CE – 2021) Na ITIL 4, a cadeia de valor de serviço (CVS) é composta por práticas e pelo sistema de valores de serviço (SVS)

Comentários:

Pessoal, a questão inverteu os conceitos, na verdade o SVS que é composto por práticas e pela CVS.

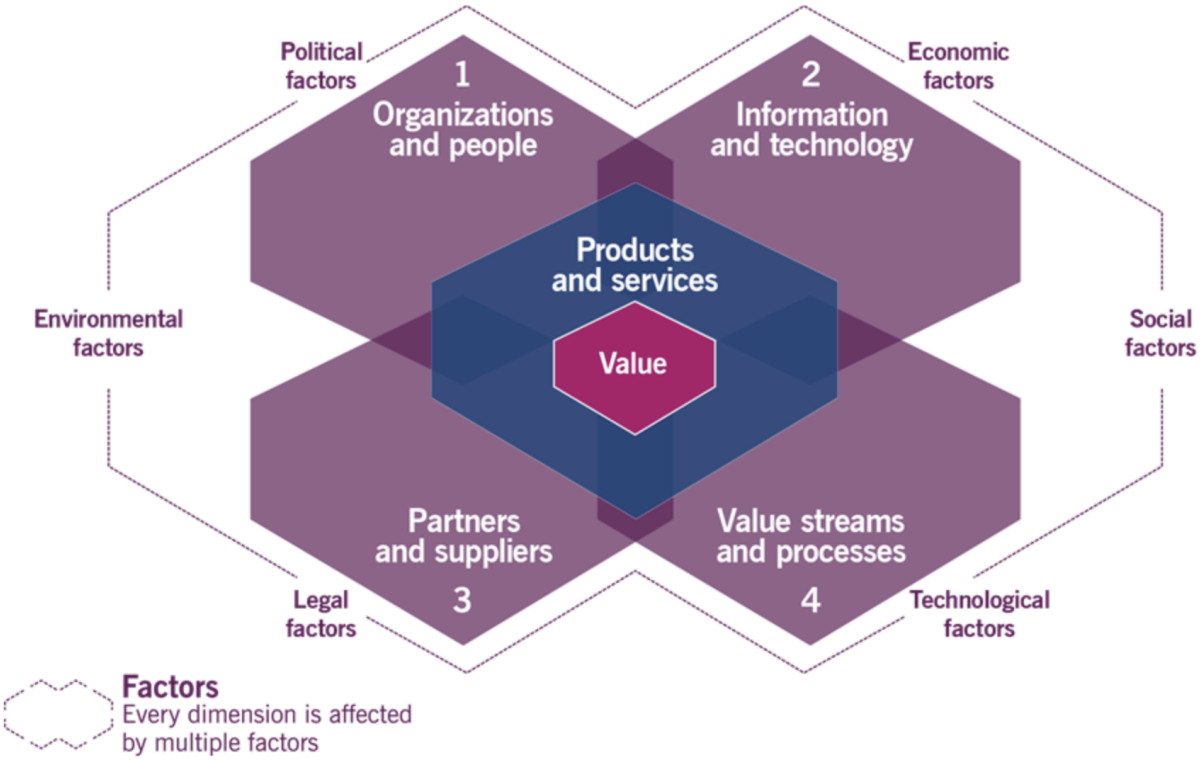
Gabarito: Errado

---

29. (CEBRASPE – BANESE – 2021) O sistema de valor do serviço (SVS) considera as dimensões organizações e pessoas; informação e tecnologia; parceiros e fornecedores; e cadeias de valor e processos.

Comentários:

As quatro dimensões são: Organizações e Pessoas; Informação e Tecnologia; Parceiros e Fornecedores; Fluxos de Valor e Processos.



Gabarito: Correto

---

30. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) De acordo com a ITIL 4, informação e tecnologia formam uma perspectiva para a entrega de serviços.

Comentários:

Exatamente pessoal! As quatro dimensões são: Organizações e Pessoas; Informação e Tecnologia; Parceiros e Fornecedores; Fluxos de Valor e Processos.

Gabarito: Correto

---

31. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) O mesmo papel de consumidor de serviços é compartilhado entre consumidor, usuário e patrocinador.

Comentários:

Na verdade, consumidor é um conceito abrangente que envolve cliente, usuário e patrocinador. Erro sutil na questão.

Gabarito: Errado

---

32. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) A governança é um dos componentes do SVS (service value system) da ITIL 4.

Comentários:

São elementos do SVS: Princípios orientadores, **Governança**, cadeia de valor de serviço, Práticas, Melhoria Contínua.

Gabarito: Correto

---

33. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Em relação à organização do consumidor, o provedor do serviço deve ser uma entidade externa.

Comentários:

A ITIL não diz explicitamente que o provedor do serviço DEVE ser uma entidade externa, mas sim que pode ser INTERNA ou EXTERNA.

Gabarito: Errado

---

34. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Informação e tecnologia é uma das dimensões do gerenciamento de serviço e inclui os conhecimentos usados para fornecer serviços e as tecnologias usadas para gerenciar todos os aspectos do sistema de valor de serviço.

Comentários:

Inicialmente podemos observar que Informação e Tecnologia é uma das 4 dimensões da ITIL. Informação e Tecnologia: Inclui toda informação e conhecimento técnico necessário para o gerenciamento de serviços. As tecnologias específicas dependem da natureza do serviço sendo oferecido, podendo incluir tecnologias "de ponta" como: Blockchain, Inteligência Artificial, Aprendizado de Máquina, Cloud Computing.

Gabarito: Correto

---

35. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) A prática de gerenciamento de arquitetura tem como objetivo fornecer uma compreensão de todos os diferentes elementos que compõem uma organização, a fim de permitir que a organização gerencie mudanças complexas em uma forma estruturada e ágil.

Comentários:

Gerenciamento de arquitetura é uma prática que propicia o entendimento de todos os diferentes elementos que compõem uma organização e do modo como esses elementos se relacionam entre si. Gerenciamento da Arquitetura está ligado a arquitetura organizacional. Parece até que a banca copiou a definição não é mesmo?

Gabarito: Correto

---

36. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Não há prática específica para gestão de riscos, sendo o gerenciamento de riscos realizado pela prática gerenciamento da segurança.

Comentários:

Eita! Aí não né, CEBRASPE! Nem venha com esse papo! Há sim a prática gerenciamento de riscos na ITIL 4. Gerenciamento de riscos é a prática que garante a uma organização a compreensão o tratamento eficaz dos riscos. Risco é definido no glossário da ITIL como um possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos.

Gabarito: Errado

---

37. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Um dos objetivos das quatro dimensões do serviço é realizar a análise de negócios e recomendar soluções para se resolver um problema de negócios, visto que não há prática específica com essa finalidade na ITIL 4.

Comentários:

A questão estava indo muito bem até dizer que não há prática específica com essa finalidade na ITIL 4. Análise de negócios é a prática analítica de um negócio ou de algum de seus elementos, que define suas necessidades e recomenda soluções para atendê-las e/ou para resolver o problema de um negócio e criar valor para as partes interessadas. Lembrando que ela está inserida no grupo de gerenciamento de serviços.

Gabarito: Errado

---

38. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Na ITIL 4, o gerenciamento de incidentes e o gerenciamento de problemas foram unidos em uma única prática que visa restaurar a operação normal do serviço o mais rapidamente possível, juntamente com a descoberta da causa raiz do problema.

Comentários:

Nada disso pessoal, ainda há as duas práticas: gerenciamento de incidentes e o gerenciamento de problemas.

Gabarito: Errado

---

39. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) A ITIL 4 possui prática específica para o gerenciamento de infraestrutura, a qual visa supervisionar as plataformas usadas pela organização, estando preparada para tecnologias como chatbots, inteligência artificial e gerenciamento de dispositivos móveis.

Comentários:

É isso ai!
O propósito do gerenciamento de infraestrutura é supervisionar a infraestrutura e as plataformas usadas por uma organização. Além de permitir a monitoração das soluções de tecnologia disponíveis, incluindo as de terceiros. Infraestrutura de TI são os recursos físicos ou virtuais de tecnologia, tais como Servidores, Storage (armazenamento), Rede, Hardware, Middleware, etc. Podemos incluir aqui no conceito de infraestrutura tecnologias como chatbots, inteligência artificial e gerenciamento de dispositivos móveis.

Gabarito: Correto

40. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) A prática de gerenciamento e desenvolvimento de software na ITIL 4 gerencia a implementação da solução embasada em práticas ágeis, especificamente no Scrum, organizando as entregas por meio de sprints entre uma e quatro semanas.

Comentários:

Essa questão tem um peguinha chatinho. A ITIL não é explícita e não cita especificamente Scrum quando aborda práticas ágeis. Por ter extrapolado, a questão está errada!

Gabarito: Errado

41. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Na ITIL 4, os processos de gerenciamento do catálogo de serviços e gerenciamento da demanda fazem parte do estágio denominado estratégia de serviço.

Comentários:

Não há o conceito de ciclo de vida – estratégia. A ITIL 4 não aborda mais esse conceito! Cuidado! A ITIL 4 não utiliza mais o conceito de ciclo de vida como estrutura principal. Em vez disso, adota uma abordagem holística e flexível que reconhece a natureza interdependente dos processos de gerenciamento de serviços.

Gabarito: Errado

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

Comentários:

Muitas vezes, há chamados na central de serviços que não são incidentes, mas apenas pedidos de informação ou solicitações do usuário. Para lidar com esse tipo de requisições a ITIL criou o gerenciamento de requisições. O propósito é suportar o nível de qualidade acordado ao lidar com requisições pré-definidas de usuários de uma maneira efetiva e amigável.

Gabarito: Correto

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

Comentários:

Errado, a questão inverteu o nome da prática. O propósito do gerenciamento de incidentes é minimizar o impacto negativo de incidentes (interrupções), restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível.

Gabarito: Errado

---

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

Comentários:

Pessoal, viram como o CEBRASPE gosta de dizer que a ITIL não possui a prática X, não possui a prática Y... Por isso é necessário saber os nomes das práticas e o propósito. O propósito do Gerenciamento Financeiro é apoiar as estratégias e planos de gerenciamento de serviços uma organização garantindo que seus recursos e investimentos financeiros estejam sendo usados com eficácia.

Gabarito: Errado

---

45. (CEBRASPE – TJ-PA – 2020) No gerenciamento da estratégia dos serviços da ITIL, é preciso fornecer valor para o cliente na forma de serviços de TI. Na criação de valor de negócio de um serviço de TI, devem-se combinar.

a) garantia e utilidade.
b) funcionalidade e entrega.
c) pessoas e processos.
d) provedores de serviço e unidades de serviço compartilhadas.
e) recursos e habilidades.

Comentários:

Falou em serviço, lembre-se: UTILIDADE E GARANTIA! Valor está intrinsecamente ligado aos conceitos de utilidade e garantia. Esses conceitos definem se o produto ou serviço irá gerar valor e contribuir para entrega de valor aos consumidores.

Gabarito: Letra A

---

46. (CEBRASPE – TJ-PA – 2020 – Adaptada) O processo responsável por compartilhar perspectivas, ideias, experiência e informações, assim como por garantir que elas estejam disponíveis no lugar certo e no momento certo, com vistas a apoiar todas as atividades do processo e facilitar a tomada de decisão, é denominado.

a) gerenciamento de processos de negócio, tanto na ITIL quanto no COBIT.
b) gerenciamento de portfólio, tanto na ITIL quanto no COBIT.
c) gerenciamento de conhecimento, na ITIL, e gerenciar o conhecimento, no COBIT.
d) gerenciamento de qualidade, na ITIL, e gerenciar a qualidade, no COBIT.

e) gerenciamento de catálogo, na ITIL, e gerenciar o catálogo, no COBIT.

Comentários:

O gerenciamento do conhecimento é uma prática que **mantém e aprimora o uso eficaz, eficiente e conveniente da informação e do conhecimento no âmbito de uma organização**. Ademais, assegura que os stakeholders têm a **informação certa, no formato correto, no nível adequado**, e **no tempo exato** de acordo com a necessidade de cada um. Quem ainda não estudou o COBIT, saiba que se aplica também a ele.

Gabarito: Letra C

---

47. (CEBRASPE – TJ-AM – 2019 – Adaptada) O gerenciamento de serviços é padronizado, uma vez que a ITIL é um conjunto de bibliotecas padrão, de modo que, independentemente do tamanho da empresa, a gestão dos serviços de TI deve ser a mesma.

Comentários:

Errado!!! Pessoal, A ITIL é um FRAMEWORK, não é uma METODOLOGIA! Toda questão que disser que é PADRONIZADO, é obrigatório implantar TODAS as práticas e esse tipo de assunto está ERRADO!

Gabarito: Errado

---

48. (CEBRASPE – TJ-AM – 2019 – Adaptada) Na ITIL, há uma separação clara entre a área de TI e o negócio, o que facilita o processo de gerenciamento de serviços de TI.

Comentários:

Na verdade, há uma separação clara entre governança e gestão no COBIT. Na ITIL não há essa separação.

Gabarito: Errado

---

49. (CEBRASPE – TJ-AM – 2019 – Adaptada) Serviço, para a ITIL, é qualquer forma de entregar valor aos clientes de uma empresa, atribuindo-lhes a propriedade dos custos e riscos específicos, com o intuito de atingir os resultados esperados pelos clientes.

Comentários:

Serviço é o meio que permite a cocriação de valor ao facilitar a obtenção dos resultados que os clientes desejam, sem que eles precisem gerenciar custos e riscos específicos. O erro da questão está em dizer que atribui aos clientes a propriedade dos custos e riscos específicos.

Gabarito: Errado

---

50. (CEBRASPE / TCE-RO – 2019 – Adaptada) O desenvolvimento de sistemas é fortemente apoiado por práticas da ITIL, em especial pelo gerenciamento da configuração. O objetivo principal desse processo é.

a) identificar os itens de configuração para entregar os serviços de TI.
b) controlar as mudanças.
c) dar saída ao sistema de gerenciamento de conhecimento de serviços.
d) suportar a transição por meio de planejamento eficaz.
e) controlar versão de software, hardware e demais itens de infraestrutura.

Comentários:

O propósito da prática Gerenciamento de configuração é prestar informações confiáveis sobre a configuração de serviços e os itens de configuração que os suportam. Inclui informação sobre o estado dos itens de configuração e os relacionamentos entre eles.

Item de configuração é qualquer componente que precise ser gerenciado para entregar um serviço de TI. Já o Sistema de Configuração é um conjunto de ferramentas, dados e informação que é usado para suportar o gerenciamento de configuração. O gerenciamento de configuração tipicamente precisa: Identificar itens de configuração.

Gabarito: Letra A

---

51. (CEBRASPE – TJ-AM – 2019 – Adaptada) A utilidade do serviço, na ITIL, está diretamente associada à disponibilidade e à capacidade que o serviço deve possuir ao entregar valor aos clientes por meio dos resultados que eles desejarem.

Comentários:

Utilidade consiste na funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade em particular. A utilidade pode ser resumida como "o que o serviço faz" e pode ser usada para determinar se ele é "adequado ao propósito". Para ter utilidade, um serviço precisa oferecer suporte ao desempenho do consumidor ou remover as restrições do consumidor. Muitos serviços oferecem essas duas opções. Já Garantia consiste na confirmação de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados. A garantia pode ser resumida como "o modo como o serviço funciona" e pode ser usada para determinar se ele é "adequado ao uso". Ela geralmente está relacionada a níveis de serviço alinhados com as necessidades dos consumidores do serviço. Pode estar baseada em um acordo formal ou ser uma imagem de marca ou mensagem de marketing. A garantia, tipicamente, endereça áreas como disponibilidade do serviço, sua capacidade, seus níveis de segurança e sua continuidade. Pode-se afirmar que um serviço oferece um grau aceitável de certeza, ou "garantia" quando todas as condições definidas e acordadas são atendidas. Veja que a questão contextualizou Garantia e atribuiu o conceito a utilidade, o que torna a questão errada.

Gabarito: Errado

FGV

1. (FGV – SEFAZ MT– 2023) De acordo com o ITIL, 4ª edição, a prática de service desk requer uma equipe tangível que

a) atue simplesmente em questões técnicas, fomentando condições que podem levar a possíveis falhas ou incidentes.
b) possua excelentes habilidades de atendimento ao cliente, como empatia, análise e priorização de incidentes.
c) trabalhe fisicamente em um único local para deliberar sobre compra, reutilização, retirada e alienação de ativos.
d) seja profundamente técnica e neutra para evitar interferir na forma como o provedor de serviço é percebido pelos clientes.
e) compreenda os objetivos estratégicos da empresa e crie produtos para o portfólio e utilizáveis pelos clientes.

Comentários:

De acordo com o glossário ITIL, service desk nada mais é que o ponto de comunicação entre o provedor de serviço e todos os seus usuários. A prática de central de serviço é definida como uma prática que captura a demanda de resolução de incidentes e requisições de serviço. No contexto da ITIL 4, as habilidades destacadas, como empatia, análise e priorização de incidentes, são essenciais para garantir que o Service Desk possa efetivamente atender, priorizar e resolver incidentes e solicitações. Entretanto, não temos isso de forma escancarada no framework. Os demais itens estão errados. Caso você tenha ficado em dúvida nos demais itens, vamos tentar entender junto comigo porque estão errados.

a) Service Desk no ITIL 4 é concebido para ser mais do que apenas um ponto de resolução de questões técnicas; ele visa oferecer suporte abrangente que inclui a gestão de incidentes e solicitações, indo além de apenas tratar questões técnicas. C) Errado porque o Service Desk não é tipicamente encarregado de deliberações sobre gestão de ativos, como compra, reutilização, retirada e alienação. Item D Errado porque enquanto o conhecimento técnico é certamente importante, a prática de Service Desk no ITIL 4 também enfatiza a importância de habilidades interpessoais, como a comunicação eficaz e a empatia, que influenciam diretamente a percepção do cliente sobre o provedor de serviço. Por fim, o item E Errado porque embora o entendimento dos objetivos estratégicos da organização seja valioso, a criação de produtos para o portfólio é geralmente uma responsabilidade fora do escopo direto do Service Desk, envolvendo práticas como gestão de portfólio, por exemplo.

Gabarito: Letra B

---

2. (FGV – CGE SC– 2023) No contexto de um ambiente digital em contínua evolução, a integração de princípios ágeis e lean no ITIL 4 apoia as organizações na obtenção de valor empresarial e na gestão da procura dos clientes, ao mesmo tempo que considera os potenciais desafios e implicações para as práticas e cultura de gestão de serviços de TI da organização. Essa integração de princípios ágeis e lean no ITIL 4

a) permite às organizações aumentar significativamente o seu lucro em curto prazo.
b) garante a eliminação de todos os problemas e falhas no sistema na gestão de serviços de TI.
c) é a única forma de as organizações se manterem competitivas no mercado.
d) não tem qualquer impacto nas práticas e cultura de gestão de serviços de TI da organização.
e) permite às organizações reagir rapidamente a mudanças no ambiente digital e ao feedback dos clientes, o que pode aumentar a satisfação dos clientes e a receita empresarial.

Comentários:

A alternativa E é a única que identifica a principal vantagem da integração de princípios ágeis e lean no ITIL 4: Agilidade e adaptabilidade: Permite às organizações reagir rapidamente a mudanças no ambiente digital e ao feedback dos clientes, aumentando a satisfação e a receita.

As demais alternativas apresentam informações incorretas ou incompletas:

a) Lucro em curto prazo: A integração não garante lucro, mas aumenta a probabilidade de alcançar melhores resultados a longo prazo.
b) Eliminação de falhas: A integração ajuda a minimizar falhas, mas não as elimina completamente.
c) Competitividade: A integração é uma ferramenta importante para a competitividade, mas não a única.
d) Impacto nas práticas: A integração exige adaptação das práticas e cultura de gestão de serviços de TI.

Gabarito: Letra E

---

3. (FGV – ALEMA– 2023) De acordo com o ITIL 4, a dimensão do gerenciamento de serviço que define as atividades, controles e procedimentos necessários para alcançar os objetivos acordados é a de

a) fluxos e processos de valor.
b) informação e tecnologia.
c) organizações e pessoas.
d) parceiros e fornecedores.
e) riscos e incidentes.

Comentários:

A alternativa A, fluxos e processos de valor (a banca fez "uma" tradução de Value streams and processes), é a dimensão do gerenciamento de serviço que define as atividades, controles e procedimentos necessários para alcançar os objetivos acordados, de acordo com o ITIL 4. Segundo o ITIL 4, essa dimensão define as atividades, fluxos de trabalho, controles e procedimentos necessários para atingir os objetivos acordados.

Gabarito: Letra A

4. (FGV – ALEMA– 2023) Segundo o ITIL 4, uma interrupção não planejada de um serviço ou redução na qualidade de um serviço define

a) um erro.
b) uma falha.
c) um incidente.
d) uma obstrução.
e) uma descontinuidade.

Comentários:

Vamos acelerar com TUDO para destruir essa questão GALERA!!! Essa é a CLASSICA! A que caiu na sua prova você sorriu e foi para cima COM TUDO!!! Para quem não sabe ainda, as definições estão abaixo. Entretanto, quando se fala em "interrupção não planejada de um serviço" trata-se de UM INCIDENTE! Marcou e partiu para o abraço!

a) um erro: Falha ou vulnerabilidade que pode causar incidentes.
b) uma falha: Perda da habilidade de operar de acordo com a especificação ou de entregar a saída ou o resultado necessário.
c) um incidente: Interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço.
d) uma obstrução: não definido no glossário ITIL.
e) uma descontinuidade: não definido no glossário ITIL.

Gabarito: Letra C

5. (FGV – DPE RS – 2023) Rafael trabalha em uma empresa de consultoria de Governança de Tecnologia da Informação. Sua empresa está executando o processo de melhoria de serviço do ITIL v.4. O sucesso de uma iniciativa de melhoria depende de uma clara e precisa compreensão do ponto de partida e do impacto da iniciativa. Essa melhoria deve ser pensada como uma jornada do ponto A ao ponto B, de forma a identificar claramente as condições do ponto A. Uma jornada não pode ser mapeada se o ponto de partida não é conhecido.

A mensagem chave elencada por Rafael determina que ele está na fase:

a) Tome uma atitude
b) Como chegamos lá?
c) Onde queremos estar?
d) Qual é a visão?
e) Onde estamos agora?

Comentários:

A alternativa E, Onde estamos agora?, é a fase da mensagem chave que Rafael está na fase de acordo com a descrição do problema: A mensagem de Rafael indica que ele está focado em entender as condições atuais do serviço antes de iniciar a jornada de melhoria. Essa fase é fundamental para identificar os problemas e oportunidades de melhoria, definir as metas e

objetivos da iniciativa e desenvolver um plano de ação eficaz. As outras alternativas não correspondem à fase atual de Rafael: a) Tome uma atitude: Refere-se à implementação da solução, que vem após a fase de planejamento.
b) Como chegamos lá? Analisa as causas dos problemas, mas não é o foco principal da fase atual.
c) Onde queremos estar? Define a visão futura, mas ainda não é o foco de Rafael.
d) Qual é a visão? Define a visão geral da iniciativa, mas não é o foco principal da fase atual.

Gabarito: Letra E

---

6. (FGV – PGM Niterói– 2023) A PGM de Niterói está buscando a excelência na geração de valor para todas as partes interessadas da organização. Portanto, quer implementar o SVS (Service Value System), de forma a garantir que a organização cocrie continuamente valor com todas as partes interessadas através do uso e gestão de produtos e serviços. Seu foco é permitir à Procuradoria alinhar continuamente suas operações com a direção estratégica definida.

   Para isso, a implementação deve ser feita pelo componente:

   a) Governance;
   b) Continual improvement;
   c) Service Value Chain;
   d) Practices;
   e) Guiding principles.

Comentários:

A alternativa C, Service Value Chain (SVC), é o componente ideal para a PGM de Niterói implementar o SVS e alcançar seus objetivos. O SVC, ou Cadeia de valor de serviço é o modelo operacional para provedores de serviço que abrange todas as principais atividades necessárias ao gerenciamento eficaz de produtos e serviços.

Abaixo a definição das demais alternativas para revisão:

a) Governance: Meio pelo qual uma empresa é dirigida e controlada.
b) Continual improvement: Prática que alinha as práticas e os serviços de uma empresa com as necessidades de negócio em constante mudança através da identificação e da melhoria contínuas de todos os elementos envolvidos no gerenciamento efetivo de produtos e serviços.
d) Practices: Conjunto de recursos organizacionais destinado a executar um trabalho ou atingir um objetivo
e) Guiding principles: Recomendações que podem orientar uma empresa em todas as circunstâncias, independente das mudanças em suas metas, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento.

Gabarito: Letra C

---

7. (FGV – CGE SC – 2023) No contexto de um ambiente digital em contínua evolução, a integração de princípios ágeis e lean no ITIL 4 apoia as organizações na obtenção de valor empresarial e na gestão da procura dos clientes, ao mesmo tempo que considera os

potenciais desafios e implicações para as práticas e cultura de gestão de serviços de TI da organização. Essa integração de princípios ágeis e lean no ITIL 4

a) permite às organizações aumentar significativamente o seu lucro em curto prazo.
b) garante a eliminação de todos os problemas e falhas no sistema na gestão de serviços de TI.
c) é a única forma de as organizações se manterem competitivas no mercado.
d) não tem qualquer impacto nas práticas e cultura de gestão de serviços de TI da organização.
e) permite às organizações reagir rapidamente a mudanças no ambiente digital e ao feedback dos clientes, o que pode aumentar a satisfação dos clientes e a receita empresarial.

Comentários:

Pessoal, vamos analisar as alternativas. a) permite às organizações aumentar significativamente o seu lucro em curto prazo. Não necessariamente "permite às organizações aumentar significativamente" não podemos afirmar isso. b) garante a eliminação de todos os problemas e falhas no sistema na gestão de serviços de TI. Incorreta. Não "garante", nem sequer "todos" problemas e falhas. Seria o mundo ideal, não é pessoal? c) é a única forma de as organizações se manterem competitivas no mercado. Dizer que é a única forma é um pouco demasiado, há outras formas de se manterem competitivas no mercado, há vários frameworks, enfim. d) não tem qualquer impacto nas práticas e cultura de gestão de serviços de TI da organização. Incorreta. Dizer que a integração de princípios ágeis e lean no ITIL 4 não tem qualquer impacto está totalmente incorreto. Há vários impactos positivos , como maior eficiência e agilidade, maior foco no valor do negócio, melhoria contínua, etc. Por fim, nosso gabarito tem que ser a letra E! e) permite às organizações reagir rapidamente a mudanças no ambiente digital e ao feedback dos clientes, o que pode aumentar a satisfação dos clientes e a receita empresarial. A integração dessas abordagens pode levar a uma melhoria na comunicação e na transparência das atividades de TI para o negócio. Com a adoção de práticas ágeis e lean, a equipe de TI pode se tornar mais aberta e colaborativa, compartilhando informações e resultados com outras áreas da empresa de forma mais frequente e clara. Portanto, galera, nosso gabarito é a letra E pois a integração de princípios ágeis e lean no ITIL 4 pode trazer impactos significativos para uma organização, melhorando sua eficiência, adaptabilidade, satisfação do cliente, colaboração e engajamento da equipe, comunicação e transparência, além de gestão de riscos.

Gabarito: Letra E

---

8. (FGV – CGE SC – 2023) Toda organização desenvolve um conjunto de competências organizacionais para prover valor na forma de produtos e serviços. Uma dessas competências é a de assegurar que o conjunto de serviços atende as necessidades atuais da organização e de seus clientes.

Assinale a prática ITIL que melhor ajuda nesse objetivo.

a) Workforce and talent management, pela melhoria da velocidade organizacional (Organizational Velocity)
b) Information security management, por meio da recuperação de incidentes após sua detecção.

c) Knowledge management, por meio do apoio à atividade melhoria (Improve) da cadeia de valor de serviços.
d) Service level management, por meio da revisão de serviços.
e) Availability management, pelo monitoramento, análise e reporte de disponibilidade.

Comentários:

Para quem ficou PERDIDO nessa questão, vamos por partes! Primeiro, vamos entender o que diz cada item. Iniciando pelo item a) Workforce and talent management, traduzindo: Prática de gerenciamento de força de trabalho e talento. Prática que garante que uma empresa tenha as pessoas certas com as habilidades e o conhecimento adequados nos papéis corretos para suportar seus objetivos de negócio.

Item b) Information security management practice: Prática de gerenciamento de segurança da informação. Prática de proteção de uma empresa pelo entendimento e gerenciamento dos riscos à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Item c) Knowledge management practice: Prática de gerenciamento de conhecimento. Prática que mantém e aprimora o uso eficaz, eficiente e conveniente da informação e do conhecimento no âmbito de uma empresa.

Item d) Service level management practice: Prática de gerenciamento de nível de serviço. Prática que define metas claras e baseadas no negócio para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.

Item e) Availability management practice: Prática de gerenciamento de disponibilidade. Prática que garante que os serviços entreguem os níveis de disponibilidade acordados para atender às necessidades de clientes e usuários.

A banca solicita a prática ITIL que assegura que o conjunto de serviços atende as necessidades atuais da organização e de seus clientes. A prática Service level management ou gerenciamento de nível de serviço é a prática que define metas claras e baseadas no negócio para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas. Essa prática trabalha em conjunto com a prática de Gerenciamento de Portfólio de Serviços, que é responsável por avaliar o portfólio de serviços da organização, mas é o Gerenciamento do Nível de Serviço que se concentra em garantir que os serviços atuais atendam às necessidades dos clientes e da organização por meio da revisão de serviços e acordos de nível de serviço. Vejamos os demais itens. workforce and talento management practice trata-se da prática de gerenciamento de força de trabalho e talento que garante que uma organização tenha as pessoas certas com as habilidades e o conhecimento adequados nos papéis corretos para suportar seus objetivos de negócio. Information Security Management, trata-se da prática de gerenciamento de segurança da informação: prática que se concentra na proteção da informação, incluindo dados confidenciais, privados e sensíveis, bem como a prevenção de ameaças internas e externas à segurança da informação. Knowledge Management trata-se da prática de gerenciamento de conhecimento: prática que se concentra na criação, organização, compartilhamento e utilização de conhecimentos, informações e experiências, para melhorar a eficiência e eficácia dos processos e serviços de TI. Por fim,

Availability Management trata-se da prática de gerenciamento de disponibilidade: prática que se concentra na garantia da disponibilidade dos serviços de TI, incluindo a identificação, monitoramento, análise e resolução de problemas de disponibilidade, bem como a elaboração e manutenção de planos de continuidade de negócios.

Gabarito: Letra D

---

9. (FGV / CGU – 2022) A alta administração da XPTO está implementando o ITIL v4. Para alcançar os resultados e trabalhar de forma mais eficaz, é necessário considerar todas as dimensões do comportamento do ITIL v4, mas, na prática, as organizações muitas vezes se concentram demais em uma área de suas iniciativas e negligenciam as outras.

Ao implementar o ITIL v4, a XPTO se preocupou em como as várias partes da organização trabalham de forma integrada e coordenada para habilitar a criação de valor através de produtos e serviços.

Com isso, segundo o ITIL v4, a XPTO se concentrou em implementar as dimensões:

a) pessoas e tecnologia;
b) parceiros e informação;
c) fluxo de valor e parceiros
d) fluxo de valor e processos;
e) organizações e tecnologia.

Comentários:

Vejamos o que diz a ITIL 4: Fluxos de Valor e Processos definem como as várias partes de uma organização trabalham de uma maneira coordenada e integrada para gerar valor na forma de produtos e serviços. Focam em quais atividades são desempenhadas e como elas estão organizadas. Fluxo de Valor é uma série de passos que a organização segue para criar e entregar produtos e serviços a seus consumidores. Um Processo é uma série de atividades inter-relacionadas que transforma entradas em saídas. Definem uma sequência de ações e suas dependências. Geralmente são detalhados na forma de procedimentos ou práticas. A questão diz que a alta administração da XPTO se preocupou em como as várias partes da organização trabalham de forma integrada e coordenada para habilitar a criação de valor através de produtos e serviços. Veja que está alinhado ao que é apresentado em Fluxos de Valor e Processos, portanto temos nosso gabarito na letra D.

Gabarito: Letra D.

---

10. (FGV / PC-AM – 2022) Analise as afirmativas abaixo sobre o ITIL 4:

I. Um dos princípios norteadores do ITIL 4 é o foco na entrega de valor para as partes interessadas.

II. O ITIL 4 reforça a diferença entre incidente e problema, e possui práticas distintas para cada um destes conceitos.

III. O ITIL 4 orienta que cada organização deve possuir apenas um único fluxo de valor, composto por várias cadeias de valor de serviço.

Está correto apenas o que se afirma em

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

Comentários:

O item I está correto, pois os Princípios da ITIL 4 são: Foque no valor; Comece onde você está; Progrida iterativamente com feedback; Colabore e promova a visibilidade; Pense e trabalhe de forma holística; Mantenha a simplicidade e praticidade; Otimize e automatize. O item II também está correto, vejamos as definições e cada prática citada. Gerenciamento de Incidentes: O propósito desta prática é minimizar o impacto negativo de incidentes, restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível. Incidente é uma interrupção não planejada redução na qualidade de um serviço. Já a prática Gerenciamento de Problemas tem o propósito de reduzir a probabilidade e impacto de incidentes identificando suas causas e gerenciando soluções de contorno e erros conhecidos. Essa prática realiza a análise da causa raiz dos incidentes. Por fim, o item III erra ao afirmar que "O ITIL 4 orienta que cada organização deve possuir apenas um único fluxo de valor, composto por várias cadeias de valor de serviço.", porque é possível ter vários fluxos de valor.

Gabarito: Letra D

---

11. (FGV / SEFAZ-AM – 2022) Segundo o ITIL versão 4, o objetivo da prática de gerenciamento de ativos de TI é

a) minimizar o impacto dos incidentes de *hardware*, restaurando a operação normal o mais rápido possível.
b) maximizar o número de mudanças bem-sucedidas nos serviços, gerenciando bem o cronograma de mudanças.
c) planejar e gerenciar o ciclo de vida completo de todos os ativos de TI para ajudar a organização a controlar custos.
d) garantir que os serviços atinjam o desempenho acordado e esperado de maneira econômica.
e) monitorar a infraestrutura e responder às condições que possam levar a possíveis falhas ou incidentes.

Comentários:

Pessoal, vejamos o que trata cada alternativa. A alternativa A se refere à prática Gerenciamento de Incidentes: Minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível. A alternativa B se refere à prática Controle de Mudanças que garante que os riscos sejam devidamente avaliados, autoriza o prosseguimento das mudanças e

gerencia a calendário de mudanças para maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de serviços e produtos. A letra C é o nosso gabarito. Veja a definição – Gerenciamento de Ativos de TI: prática que trata do planejamento e gerenciamento do ciclo de vida completo de todos os ativos de TI. A alternativa D apresenta definição Gerenciamento de Capacidade e Desempenho prática que assegura que os serviços alcancem os níveis acordados e esperados de desempenho. Por fim, a letra e está mais ligada à prática Gerenciamento de Infraestrutura e Plataformas que tem como proposito supervisionar a infraestrutura e as plataformas usadas por uma organização.

Gabarito: Letra C

---

12. (FGV / TJDFT – 2022) A prática do ITIL versão 4 que tem por objetivo minimizar o impacto negativo de uma interrupção não planejada de um serviço, restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível, é o gerenciamento de:

a) ativos;
b) configuração
c) incidentes;
d) release;
e) risco.

Comentários:

Pessoal, atenção sempre a "restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível" essas são as palavras-chave da prática Gerenciamento de Incidentes, veja a definição: minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível.

Gabarito: Letra C

---

13. (FGV – TJDFT – 2022) A prática do ITIL versão 4 que tem por objetivo minimizar o impacto negativo de uma interrupção não planejada de um serviço, restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível, é o gerenciamento de:

a) ativos;
b) configuração;
c) incidentes;
d) release;
e) risco.

Comentários:

Essa questão é MUITO batida! Quando a banca diz "minimizar o impacto negativo" de uma interrupção não planejada de um serviço, "restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível" é Gerenciamento de INCIDENTES sem pensar NEM MEIA VEZ! Vejamos a definição dos demais itens. a) Gestão de Ativos de Serviço: Prática que abrange todo o ciclo de vida de um ativo, desde sua aquisição até sua disposição, garantindo a gestão efetiva e eficiente dos ativos de serviço. b) Gerenciamento da Configuração e do Ativo de Serviço: Prática que tem como objetivo manter informações precisas e atualizadas sobre os ativos de serviço e seus

relacionamentos, permitindo o gerenciamento efetivo e eficiente dos serviços de TI. d) Gerenciamento de Liberação: Prática que tem como objetivo planejar, programar e controlar a construção, teste e implementação de mudanças para o ambiente de produção, visando garantir que os serviços sejam entregues de forma efetiva e eficiente. e) Gerenciamento de Riscos: Prática que tem como objetivo identificar, avaliar e controlar os riscos relacionados aos serviços de TI, minimizando os impactos negativos no negócio e garantindo a continuidade dos serviços.

Gabarito: Letra C

---

14. (FGV – TJDFT – 2022) Segundo o ITIL versão 4, a prática que define metas claras e baseadas no negócio para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas, é o gerenciamento de:

a) capacidade de serviço;
b) configuração de serviço;
c) continuidade de serviço;
d) desempenho de serviço;
e) nível de serviço.

Comentários:

Mais uma questão literal! Vejamos as alternativas. a) prática de gerenciamento de desempenho e capacidade: Prática que garante que os serviços alcancem os níveis de desempenho acordados e previstos, atendendo à demanda atual e futura de maneira eficaz em custo. b) prática de gerenciamento de configuração de serviço. Prática que garante que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e sobre os itens de configuração que suportam os serviços estejam disponíveis quando e onde necessário. c) prática de gerenciamento de continuidade de serviço: Prática que garante que os níveis de disponibilidade e de desempenho dos serviços sejam suficientes em caso de desastre. d) prática de gerenciamento de desempenho e capacidade, na verdade a ITIL 4 uniu Capacidade e desempenho. Por fim, nosso gabarito, e) Nível de Serviço: é a prática que define metas claras e baseadas no negócio para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.

Gabarito: Letra E

---

15. (FGV – TRT 13ª Região – 2022) De acordo com o ITIL 4, a prática que visa a garantir que a organização tenha a combinação certa de programas, projetos, produtos e serviços para executar a estratégia da organização é o gerenciamento de

a) ativos.
b) catálogo de serviço.
c) configuração.
d) portfólio.
e) release.

Comentários:

a) prática de gerenciamento de ativo de TI: Prática de planejamento e gerenciamento do ciclo de vida completo de todos os ativos de TI. b) prática de gerenciamento de catálogo de serviço. Prática que, além de propiciar uma única fonte de informação consistente sobre todos os serviços e as ofertas de serviços, garante que ela esteja disponível para o público-alvo pertinente. c) prática de gerenciamento de configuração de serviço. Prática que garante que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e sobre os itens de configuração que suportam os serviços estejam disponíveis quando e onde necessário. d) prática de gerenciamento de portfólio: Prática que garante a uma organização a combinação certa de programas, projetos, produtos e serviços para executar sua estratégia dentro de suas restrições de orçamento e de recursos. e) release, trata-se da prática de gerenciamento de liberação: Prática de disponibilizar serviços e características novos e modificados para uso.

Gabarito: Letra D

---

16. (FGV – Analista Legislativo – Informática Legislativa -Análise de Sistemas (Senado Federal)/2022) A empresa Brasil Eventos, especializada em produções artísticas, vem trabalhando fortemente na padronização de seus projetos segundo o Guia PMBOK® e na adoção de boas práticas ITIL®. O objetivo destas ações visa melhorar os serviços de Tecnologia da Informação (TI) para seus departamentos internos e seus consumidores finais.
Você trabalha nesta empresa há muitos anos, na equipe de infraestrutura de TI, e participa ativamente dessas ações e em diversos projetos.
Apesar de ter iniciado pequena e ser familiar, a Brasil Eventos hoje possui muitas áreas. Uma de suas metas para o ano é a conclusão do Conselho Administrativo a ser formado por integrantes da família e executivos de mercado.
Alguns destes executivos possuem certificações internacionais e experiências alinhadas aos objetivos descritos e desejam implementar melhorias e novos processos, porém isso tem sido visto com bastante resistência pelos membros familiares da empresa, que entendem que as práticas atuais já são bem executadas. Isso tem gerado, desde então, diversos conflitos internos.
Com base nesse cenário, responda às duas questões a seguir.

Você foi convidado a auxiliar o time de Governança de TI que defenderá a adoção de boas práticas ITIL® dentro da Brasil Eventos.
Em meio aos debates, uma parte do conselho administrativo questiona a adoção dos processos de Transição do Serviço, argumentando que seus controles poderão atrasar as entregas e consequentemente os negócios da empresa.
Com base nestes questionamentos, o time de Governança de TI irá elaborar um relatório para a defesa das boas práticas e você ficou responsável por elencar os objetivos do processo de planejamento e suporte da transição do serviço segundo a ITIL®.
Com relação aos objetivos do processo de planejamento e suporte da transição do serviço que, segundo a ITIL®, deverão constar no relatório.
Avalie se são objetivos do relatório:

I. Fazer com que os recursos planejados nas fases de Estratégia de Serviço e Desenho do Serviço sejam realizados na fase de Operação de Serviço.
II. Contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços de TI.

III. Garantir que o acesso aos serviços de TI acordados seja fornecidos apenas aos autorizados a receber por estes serviços.
IV. Coordenar as atividades de fornecedores, equipes de suporte através de projetos, sempre que necessário.
V. Identificar e gerenciar riscos do serviço de TI.

Estão corretos, apenas

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

Comentários:

Pessoal, esta questão foi anulada pela banca. Entretanto, vamos analisar cada item. A banca solicita os objetivos do processo planejamento e suporte da transição do serviço e fornece informações gerais sobre esses objetivos. Penso que o que tornou a questão incorreta foi exatamente esse generalismo. As assertivas aparentemente estão corretas, não há uma alternativa exatamente errada. Entretanto, vocês têm que ter em mente que a contribuição do processo de planejamento e suporte da transição do serviço envolve garantir que as especificações (projeto/arquitetura) de produtos e serviços atendem às expectativas de qualidade, custo e prazos. Além disso, são saídas dessa atividade:

- Requisitos e especificações para a atividade "obter/construir"
- Requisitos de contratos e acordos para a atividade "engajar"
- Produtos e serviços novos e modificados para a atividade "entrega e suporte"
- Conhecimento e informação sobre produtos e serviços, novos e modificados, para todas as
- Atividades da cadeia de valor
- Informação de desempenho e oportunidades de aperfeiçoamento para a atividade "melhorar

Assim, foi possível verificar que as assertivas estão em conformidade aos objetivos do processo de planejamento e suporte da transição do serviço.

Gabarito: Anulada

---

17. (FGV – Analista Legislativo – Informática Legislativa -Análise de Sistemas (Senado Federal)/2022) Segundo o livro Operações de Serviço da ITIL®, o Gerenciamento de Problemas é o processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, sendo problema a causa de um ou mais incidentes.

Considere que você é o gerente de problemas da Brasil Eventos e precisa justificar a adoção deste processo para seus superiores apresentando a eles os objetivos do processo de Gerenciamento de Problemas.

Selecione a opção que apresenta apenas exemplos de objetivos deste processo.

a) Eliminar incidentes recorrentes; minimizar o impacto de incidentes que eventualmente não possam ser prevenidos.
b) Eliminar incidentes recorrentes; aumentar a visibilidade e comunicação dos incidentes para a equipe de suporte de TI e para o negócio.
c) Manter o alinhamento e prioridade dos incidentes com as prioridades do negócio; minimizar o impacto de incidentes que não possam ser prevenidos.
d) Aumentar a visibilidade e comunicação dos incidentes para a equipe de suporte de TI e para o negócio; minimizar o impacto de incidentes que não possam ser prevenidos.
e) Eliminar incidentes recorrentes; manter o alinhamento e prioridade dos incidentes com as prioridades do negócio.

Comentários:

Vamos analisar cada alternativa. a) Eliminar incidentes recorrentes; minimizar o impacto de incidentes que eventualmente não possam ser prevenidos. Está perfeitamente alinhado ao Gerenciamento de Problemas. b) Eliminar incidentes recorrentes; aumentar a visibilidade e comunicação dos incidentes para a equipe de suporte de TI e para o negócio. Pessoal, essa alternativa está incorreta, porque aumentar a visibilidade e comunicação dos incidentes para a equipe de suporte de TI e para o negócio não é um objetivo do Gerenciamento de Problemas. Seria mais adequado dizer que é um objetivo da central de serviços. c) Manter o alinhamento e prioridade dos incidentes com as prioridades do negócio; minimizar o impacto de incidentes que não possam ser prevenidos. Essa alternativa está ligada ao Gerenciamento de Nível de Serviço que tem como objetivo principal garantir que os serviços de TI atendam às necessidades do negócio, definindo e gerenciando acordos de nível de serviço (SLAs) e monitorando o desempenho dos serviços de TI em relação aos objetivos do negócio. d) Aumentar a visibilidade e comunicação dos incidentes para a equipe de suporte de TI e para o negócio; minimizar o impacto de incidentes que não possam ser prevenidos. Novamente, a questão aborda o aumento da visibilidade e comunicação dos incidentes. Pessoal, isso está ligado à Central de Serviços que é o ponto central de contato entre os usuários e a equipe de suporte de TI, e tem como objetivo principal gerenciar o ciclo de vida dos incidentes, garantindo que todos os incidentes sejam registrados, categorizados, priorizados e solucionados de forma eficiente. Além disso, a Central de Serviços é responsável por fornecer informações e suporte aos usuários, aumentando a visibilidade dos incidentes e garantindo uma comunicação eficaz entre a equipe de suporte de TI e o negócio. Por fim, a alternativa e) Eliminar incidentes recorrentes; manter o alinhamento e prioridade dos incidentes com as prioridades do negócio não está ligado ao Gerenciamento de Problemas, mas sim ao Gerenciamento de Incidentes que é o processo responsável por garantir que todos os incidentes sejam registrados, categorizados, priorizados e solucionados de forma eficiente. Durante esse processo, é importante manter a comunicação com o negócio para garantir que a priorização dos incidentes esteja alinhada com as prioridades do negócio e que as necessidades do negócio sejam atendidas. Portanto, a manutenção do alinhamento e prioridade dos incidentes com as prioridades do negócio está relacionada com a fase de Operação de Serviço e com o processo de Gerenciamento de Incidentes na ITIL.

Gabarito: Letra A

---

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

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

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

Comentários:

De acordo com o objetivo do gerenciamento de incidentes em ITIL, a situação que deveria ser tratada como um incidente é a opção "b) um segmento de rede falhou e o usuário não foi previamente notificado de quaisquer interrupções de serviço". Isso porque a interrupção do serviço de rede é uma falha que afeta a operação normal do serviço e requer uma ação imediata para restaurar o serviço o mais rápido possível. Além disso, o usuário não foi notificado previamente, o que torna a situação ainda mais crítica e urgente.

Gabarito: Letra B

---

19. (FGV / DPE – RJ – 2019) Em ITIL, o objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível. Nesse contexto, uma situação que deveria ser tratada como um incidente é:

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

Comentários:

Pessoal, alternativa que melhor se encaixa ao contexto de incidentes é a letra B, o segmento de rede falhou e o usuário não foi previamente notificado de quaisquer interrupções de serviço. As demais alternativas são eventos normais.

Gabarito: Letra B

---

20. (FGV –Banestes – 2018 – Adaptada) Acerca do ITIL 4, analise as afirmativas a seguir:

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

II. Gerenciamento de capacidade é uma das Práticas de Gerenciamento de Serviços;

III. Os acordos de níveis de serviço são gerados na prática denominada Gerenciamento de Nível de Serviço.

Está correto somente o que se afirma em:

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

Comentários:

Pessoal, realizamos a adaptação da questão de forma que ficasse adequada a ITIL 4. A afirmativa I está correta. Em ITIL 4, o objetivo do Gerenciamento de Incidentes é restaurar o serviço o mais rápido possível, minimizando o impacto negativo sobre o negócio. O Gerenciamento de Incidentes é uma prática de gerenciamento de serviços que se concentra em restabelecer a operação normal do serviço o mais rápido possível e reduzir os impactos negativos sobre o negócio. A afirmativa II também está correta. Em ITIL 4, o Gerenciamento de Capacidade é uma das Práticas de Gerenciamento de Serviços, que tem como objetivo garantir que os serviços de TI tenham a capacidade necessária para atender às necessidades do negócio. A prática de Gerenciamento de Capacidade abrange o monitoramento, análise e planejamento da capacidade de todos os recursos de TI, para garantir que os serviços de TI sejam entregues de forma eficiente e eficaz. Por fim, a afirmativa III também é correta. Em ITIL 4, os acordos de níveis de serviço (SLAs) são gerados como parte da Prática de Gerenciamento de Nível de Serviço, que tem como objetivo garantir que os serviços de TI atendam às necessidades e expectativas dos clientes. A prática de Gerenciamento de Nível de Serviço inclui o estabelecimento de acordos de níveis de serviço (SLAs) e a monitoração do desempenho dos serviços para garantir que eles atendam aos padrões acordados. Todos os itens estão corretos, gabarito Letra E.

Gabarito: Letra E

---

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

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

Comentários:

A questão menciona a necessidade de selecionar uma opção que NÃO é considerada um fator na definição de critérios de prioridade para o tratamento de incidentes, conforme sugerido pelo ITIL. A alternativa a), "Possibilidade de solucionar o incidente de forma imediata", é a que não deve ser considerada na definição do critério de prioridade no tratamento de incidentes.

A possibilidade de solucionar o incidente de forma imediata NÃO DEVE SER O FATOR MAIS IMPORTANTE, OU DETERMINANTE na definição da prioridade. Em alguns casos, pode ser mais vantajoso solucionar um incidente com maior impacto, mesmo que isso leve mais tempo, do que solucionar um incidente de menor impacto de forma rápida. Portanto a celeridade, ou seja, solucionar o incidente de forma imediata DENTRE OS ITENS, é a MENOS IMPORTANTE.

Embora a resolução rápida de um incidente seja desejável, ela não deve ser o único fator determinante na definição da prioridade. O ITIL 4 recomenda que a priorização seja baseada em dois critérios principais:

Nível de urgência: Refere-se à rapidez com que o incidente precisa ser solucionado para evitar impactos negativos no negócio. Nível de impacto: Refere-se à gravidade das consequências do incidente para a organização.

As demais alternativas estão corretas. b) Geração de risco de vida para uma ou mais pessoas: Alta urgência e alto impacto. Prioridade máxima. c) Reputação da companhia sendo afetada: Alta urgência e alto impacto. Prioridade alta. d) Violação de uma exigência regulatória da companhia: Alta urgência e alto impacto. Prioridade alta. e) Limitação de acesso à serviços de TI por executivos da companhia: Urgência variável (depende do cargo e função do executivo) e impacto variável (depende da criticidade dos serviços). Prioridade a ser definida de acordo com a análise da urgência e do impacto.

Gabarito: Letra A

---

22. (FGV –COMPESA – 2018 – Adaptada) Segundo a ITIL, o processo de gerenciamento de problemas tem, como parte do seu escopo,

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

Comentários:

De acordo com o escopo do processo de gerenciamento de problemas no ITIL, a opção correta é a letra B - garantir que soluções implementadas sigam os procedimentos de controle adequados, especialmente o gerenciamento de mudança. O processo de gerenciamento de problemas em ITIL tem como objetivo minimizar o impacto negativo e a frequência de incidentes, identificando as causas raiz dos problemas e desenvolvendo soluções permanentes. Dessa forma, a opção B é

a que melhor se enquadra no escopo do processo de gerenciamento de problemas, uma vez que garantir que as soluções implementadas sigam os procedimentos de controle adequados, especialmente o gerenciamento de mudança, é fundamental para garantir que as soluções sejam implementadas de forma controlada e que não causem novos problemas. As demais opções mencionadas nas opções a), c), d) e e) não estão diretamente relacionadas ao escopo do processo de gerenciamento de problemas em ITIL.

Gabarito: Letra B

---

23. (FGV / BANESTES – 2018 – Adaptada) Acerca do ITIL, analise as afirmativas a seguir:

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

II. Gerenciamento de capacidade é uma das Práticas de gerenciamento de serviços.

III. O Gerenciamento de Nível de Serviço define metas claras e baseadas no negócio para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas..

Está correto somente o que se afirma em:

a) I
b) II
c) III
d) I, II e III
e) II e III

Comentários:

Pessoal, todos os itens estão em conformidade com a ITIL! O item III apresenta literalidade da prática de Gerenciamento de Nível de Serviço. De fato, o Gerenciamento de capacidade é uma das Práticas de gerenciamento de serviços. E por fim o item I está ligado ao Gerenciamento de Incidentes que visa minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível.

Gabarito: Letra D

---

24. (FGV / COMPESA – 2018) Incidentes registrados pelo Service Desk devem ser associados a códigos de prioridade que determinam o tempo de solução estimado para a falha reportada. O ITIL v3 sugere a definição de critérios com base no nível de urgência e impacto para que seja definido um modelo de priorização no tratamento dos incidentes.

A partir das recomendações do ITIL v3, assinale a opção que não é um fator que deve ser considerado na definição do critério de prioridade no tratamento de incidentes.

a) Possibilidade de solucionar o incidente de forma imediata.
b) Geração de risco de vida para uma ou mais pessoas.
c) Reputação da companhia sendo afetada.

d) Violação de uma exigência regulatória da companhia.
e) Limitação de acesso à serviços de TI por executivos da companhia.

Comentários:

Pessoal, a prática Gerenciamento de Incidentes visa minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível. É muito importante vocês terem essas palavras-chave fixadas na memória. A alternativa que melhor se aplica ao tratamento de incidentes é a Letra A: Possibilidade de solucionar o incidente de forma imediata. Imediata é o mais rápido possível, concordam? Nosso gabarito é a Letra A.

Gabarito: Letra A

---

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

De acordo com o ITIL, são Práticas de Gerenciamento Geral:

a) Gerenciamento de Estratégia e Gerenciamento de Portfolio;
b) Gerenciamento do desempenho e capacidade e Gerenciamento de Fornecedor;
c) Controle de mudanças e Gerenciamento do Conhecimento;
d) Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Acesso;
e) Gerenciamento de catálogo de serviços e Gerenciamento da Disponibilidade.

Comentários:

Pessoal, vamos revisar as práticas? Práticas de gerenciamento geral: Gerenciamento da arquitetura; Melhoria contínua; Gerenciamento da segurança da informação; Gerenciamento do conhecimento; Medição e relatórios; Gerenciamento da mudança organizacional; Gerenciamento de portfólio; Gerenciamento de projetos; Gerenciamento de relacionamento; Gerenciamento de riscos; Gerenciamento financeiro de serviços. Pronto! Agora vejamos as Práticas de gerenciamento de serviços: Gerenciamento da disponibilidade; Análise de negócios; Gerenciamento do desempenho e capacidade; Controle de mudanças; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de eventos e monitoramento; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de liberação; Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de configuração de serviço. E por fim, Práticas de gerenciamento técnico :Gerenciamento da implantação; Gerenciamento de plataforma e infraestrutura; Gerenciamento e desenvolvimento de software. Portanto, correta letra A: são Práticas de Gerenciamento Geral: Gerenciamento de Estratégia e Gerenciamento de Portfolio. Pessoal, lembrem-se que as práticas de gerenciamento geral fornecem práticas para organização como um todo, já as práticas de serviço são mais voltadas para TI. Tentem fazer essa associação.

Gabarito: Letra A

---

26. (FGV / DPE – RJ – 2014) Considere o cenário em que a empresa X tenha um ERP bastante difundido no mercado e em uso por vários clientes e, para prestar suporte a esses clientes, contratou a empresa Y. Dentre os termos do contrato há uma cláusula de que um cliente da empresa X deve ter o seu problema resolvido pela empresa Y, ou encaminhado para outra instância caso o problema não seja trivial, em até 2h. Caso esse tempo não seja atendido,

considerando as boas práticas previstas pelo ITIL, é correto afirmar que a empresa Y falhou em atender

a) à gerência de capacidade do serviço (service capacity management)
b) ao acordo de nível de serviço (service level agreement)
c) ao objetivo de manutenção do serviço (service maintenance objective)
d) ao plano de melhoria do serviço (service improvement plan)
e) à análise de falha do serviço (service failure analysis)

Comentários:

Pessoal, a questão trata do Acordo de Nível de Serviço (SLA) que é um acordo documentado entre o provedor e o cliente que identifica os serviços entregues e seus respectivos níveis. Exemplos de métricas de acompanhamento para níveis de serviço: Engajamento de Clientes (tempo de uso, taxa de retorno); Satisfação de Clientes; Métricas Operacionais (disponibilidade, tempo para resolver incidentes, tempo de processamento, etc.); Métricas de Negócio (o quão efetivo está sendo o serviço) No caso da questão o ANS tratava do tempo de uso.

Gabarito: Letra B

---

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

( ) O Gerenciamento de Catálogo de Serviço é um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação.

( ) O Gerenciamento de Problemas previne proativamente a ocorrência de incidentes e minimiza o impacto dos incidentes que não podem ser evitados.

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

As afirmativas são, respectivamente,

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

Comentários:

De fato, o Gerenciamento de Catálogo de Serviço é a fonte de informação de todos os serviços que estão operando e todos os serviços que estão sendo oferecidos aos clientes e usuários da organização. A ideia central do Catálogo de serviços de uma organização é prover uma fonte

única e consistente de informação sobre todos os serviços e garantir a disponibilidade para o público relevante. Já, o Gerenciamento de Problemas tem como propósito reduzir a probabilidade e impacto de incidentes identificando suas causas e gerenciando soluções de contorno e erros conhecidos. Essa prática realiza a análise da causa raiz dos incidentes. Por fim, Gerenciamento da Continuidade do Serviço visa assegurar que a disponibilidade e desempenho do serviço são mantidas em níveis suficientes em caso de desastre. Essa prática lida com eventos de grande impacto. Portanto, temos dois itens corretos, e o último incorreto. Gabarito Letra A.

Gabarito: Letra A

---

28. (FGV / SUDENE – 2013 – Adaptada) Com relação ao modelo de referência ITIL v3, de Gerenciamento de Serviços de TI, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

( ) Controle de Mudanças é a prática responsável por maximizar o número de mudanças de sucesso em serviços, assegurando: Avaliação de riscos; Autorização de mudanças; Agendamento de mudanças.

( ) Gerenciamento de Problemas reduz a probabilidade e impacto de incidentes identificando suas causas e gerenciando soluções de contorno e erros conhecidos. Essa prática realiza a análise da causa raiz dos incidentes.

( ) A prática Gerenciamento de Nível de Serviço visa definir metas de negócio para os níveis de serviço, e garantir que elas são avaliadas, monitoradas e gerenciadas.

As afirmativas são, respectivamente,
a) V, F e V.
b) F, V e V.
c) V, F e F.
d) V, V e V
e) F, V e F.

Comentários:

Vejamos o que diz cada prática Controle de Mudanças: O controle de mudanças visa maximizar o número de mudanças de sucesso em serviços, assegurando: Avaliação de riscos; Autorização de mudanças; Agendamento de mudanças. A prática Gerenciamento de Problemas, de fato, visa reduzir a probabilidade e impacto de incidentes identificando suas causas e gerenciando soluções de contorno e erros conhecidos. Essa prática realiza a análise da causa raiz dos incidentes, portanto item correto. E por fim, A prática Gerenciamento de Nível de Serviço visa definir metas de negócio para os níveis de serviço, e garantir que elas são avaliadas, monitoradas e gerenciadas. Portanto plenamente em conformidade com a ITIL.

Gabarito: Letra D

---

29. (FGV / MPE-MS – 2013 – Adaptada) Com relação a um incidente em um Serviço de TI, analise as afirmativas a seguir.

I. A prática de Gerenciamento de Incidente não tem como propósito minimizar o impacto negativo de incidentes, restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível;

II. De acordo com a ITIL, os próprios usuários, não podem utilizar a resolução de incidentes utilizando autoajuda;

III. Na prática de gestão de incidentes, devem-se resolver apenas os incidentes cuja causa raiz seja identificada

a) se somente as afirmativas I e II estiverem incorretas.
b) se somente as afirmativas I e III estiverem incorretas.
c) se somente as afirmativas II e III estiverem incorretas.
d) se somente a afirmativa I estiver incorreta.
e) se todas as afirmativas estiverem incorretas.

Comentários:

Pessoal, tenham sangue frio para marcar a assertiva "todas as afirmativas estiverem incorretas". Não foi apenas nessa questão que a FGV colocou esse tipo de assertiva como gabarito. Se você estudou, fez a questão com cuidado e tem certeza da resposta, marque sem medo! Nesse caso, o nosso gabarito é a letra E. vejamos a correção dos itens: A prática de Gerenciamento de Incidente tem (SIM) como propósito minimizar o impacto negativo de incidentes, restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível. Item II: II. De acordo com a ITIL, os próprios usuários, podem (SIM) utilizar a resolução de incidentes utilizando autoajuda. Item III: Na prática de gestão de incidentes, devem-se resolver TODOS os incidentes, e NÃO apenas os incidentes cuja causa raiz seja identificada.

Gabarito: Letra E

---

30. (FGV / SENADO – 2012) O Acordo de Nível de Serviço (ANS), também conhecido por sua sigla em inglês SLA (Service Level Agreement), é um documento escrito e firmado entre um Provedor de Serviço e seu(s) Cliente(s) para formalizar um nível de comprometimento de serviço para um determinado serviço. Dentre as alternativas a seguir, assinale a única que é uma cláusula INADEQUADA para constar em um ANS.

a) O tempo máximo de resposta a uma determinada consulta não pode exceder 40 segundos.
b) A aplicação de cadastramento de fornecedores da organização deverá estar disponível no mínimo em 80% do tempo durante o horário comercial.
c) Não poderá haver interrupção de um determinado serviço por mais de 4 horas durante o horário comercial, e nem por mais de 12 horas a qualquer momento em um serviço que funcione ininterruptamente.
d) O Provedor de Serviço se compromete a alocar pelo menos 3 técnicos qualificados para responder a qualquer indagação que os usuários de um determinado serviço possam solicitar.
e) Caso ocorra um desastre nas instalações de TI, o Provedor de Serviço se compromete a providenciar um local e equipamentos alternativos para dar continuidade a um determinado serviço em, no máximo, 24 horas a partir da interrupção do serviço.

Comentários:

Um Acordo Nível de Serviço (SLA) documentado entre o provedor e o cliente que identifica os serviços entregues e seus respectivos níveis. Exemplos de métricas de acompanhamento para níveis de serviço: Engajamento de Clientes (tempo de uso, taxa de retorno); Satisfação de Clientes; Métricas Operacionais (disponibilidade, tempo para resolver incidentes, tempo de processamento, etc.); Métricas de Negócio (o quão efetivo está sendo o serviço) Vejamos as alternativas: a letra A é uma Métrica Operacional assim como a letra B, C e E. Por outro lado, a assertiva D não é uma métrica de Acordo Nível de Serviço, sendo, portanto, nosso gabarito.

Gabarito: Letra D

FCC

1. (FCC – COPERGÁS– 2023) A prática Gerenciamento de Implantação da ITIL v4 indica que há várias abordagens distintas que podem ser usadas para a implantação, dentre as quais, encontra-se a Implantação

a) Big Bang: componentes novos ou alterados são implantados em todos os destinos ao mesmo tempo. Essa abordagem às vezes é necessária quando as dependências impedem o uso simultâneo de componentes antigos e novos.
b) em fase de testes: os componentes novos ou alterados são implantados apenas em parte do ambiente de testes de cada vez. Esta operação é repetida quantas vezes forem necessárias até que a implantação da fase de testes esteja concluída.
c) integrada: os componentes são implantados, testados e integrados constantemente, oferecendo oportunidades frequentes para ciclos de feedback dos gestores.
d) controlada: o software novo ou alterado é disponibilizado de forma controlada, com base nos privilégios concedidos para os seus usuários.
e) com backup: é feita uma cópia do atual banco de dados da empresa e os componentes novos ou alterados são implantados apenas neste ambiente, evitando que as operações normais sejam corrompidas.

Comentários:

A prática de Gerenciamento de Implantação na ITIL v4 descreve diferentes abordagens para a implementação de mudanças nos sistemas e serviços de uma organização. Entre essas abordagens está a Implantação Big Bang, que envolve a implantação de componentes novos ou alterados em todos os destinos simultaneamente. Isso pode ser necessário quando há dependências entre os componentes antigos e novos que impedem o uso simultâneo. Portanto, o gabarito correto é a letra A.

Gabarito: Letra A

---

2. (FCC – TRT 18– 2023) Considere que os técnicos de TI de um Tribunal trabalhem com base na ITIL 4. Em um dia de trabalho, houve estas solicitações:

I. Mudar o layout e algumas funcionalidades do website do Tribunal. É uma mudança que estava agendada, já tendo sido avaliada e autorizada após um processo de análise.

II. Implementar um patch de segurança após a descoberta de uma vulnerabilidade no firewall do Tribunal. É uma mudança que não estava incluída em um cronograma de mudança e o processo de avaliação e autorização foi acelerado para garantir que pudesse ser implementada rapidamente.

III. Atualizar o sistema operacional das máquinas dos funcionários do Tribunal para uma versão recente. É uma mudança que estava pré-autorizada, sendo de baixo risco, documentada e não necessitava de autorização adicional.

De acordo com a prática Change Control da ITIL 4, as mudanças I, II e III são, correta e respectivamente, dos tipos:

a) Médio risco – Alto risco – Baixo risco.
b) Agendada – Crítica – Pré-autorizada.
c) Normal – Emergencial – Padrão.
d) Agendada – Não agendada – Pré-autorizada.
e) Padrão – Crítica – Melhoria.

Comentários:

De acordo com a prática Change Control da ITIL 4, as mudanças descritas podem ser classificadas corretamente como:

I. Mudar o layout e funcionalidades do website do Tribunal - Tipo Normal (Agendada)
II. Implementar um patch de segurança no firewall - Tipo Emergencial (Não agendada)
III. Atualizar o sistema operacional das máquinas dos funcionários - Tipo Padrão (Pré-autorizada)

Portanto, a sequência correta é: Normal - Emergencial - Padrão. Assim, a alternativa correta é a letra C.

Gabarito: Letra C

---

3. (FCC – COPERGÁS– 2023) Ao se comparar a ITIL 4 com a versão mais recente do COBIT (2019), tem-se que:

a) A SVS – Service Value Chain (Cadeia de Valor do Serviço) da ITIL possui 6 atividades.
O COBIT não possui um modelo comparável à SVS da ITIL.
b) A ITIL trabalha com 5 princípios orientadores: Foco no cliente; Entregue valor com frequência; Progrida de forma iterativa com feedback; Colabore e promova a visibilidade; Pense e trabalhe de forma holística.
O COBIT foi desenvolvido com base em 3 conjuntos de princípios: princípios do sistema de governança, princípios da estrutura de governança e princípios de gestão.
c) A ITIL possui 3 tipos de práticas: Práticas de Gerenciamento Genéricas, Práticas de Gerenciamento de Serviços e Práticas de Gerenciamento de Infraestrutura.
O COBIT não possui um modelo comparável às práticas da ITIL.
d) A ITIL define 5 dimensões do gerenciamento de serviços: Organizações e pessoas; Informação e tecnologia; Clientes e fornecedores; Fluxos de valor e práticas; Governança e Gestão.
O COBIT possui 5 componentes do sistema de governança, que são compatíveis com as 5 dimensões da ITIL: Pessoas e habilidades; Informação; Serviço e Infraestrutura; Processos; Governança e Gestão.
e) A ITIL possui no total 37 práticas, distribuídas entre os 3 tipos de práticas.
O COBIT possui exatos 37 objetivos de governança e gestão, que são equivalentes às 37 práticas da ITIL.

Comentários:

A comparação entre a ITIL 4 e o COBIT (2019) revela várias diferenças e semelhanças entre os dois frameworks de governança de TI. A alternativa correta é a letra A, pois destaca que a ITIL possui a Service Value Chain (Cadeia de Valor do Serviço) com 6 atividades, enquanto o COBIT não possui um modelo comparável à SVS da ITIL. Essa diferença mostra como os dois frameworks abordam aspectos diferentes do gerenciamento de serviços de TI.

Gabarito: Letra A

---

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

– Substituição do toner da impressora a laser.

– Instalação de ferramentas do pacote Microsoft Office, que já são pré-aprovadas, no notebook corporativo.

– Dúvidas sobre utilização do sistema de Processo Judicial Eletrônico.

– Solicitação do manual para uso do sistema de antivírus.

As solicitações acima, de acordo com a ITIL,

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

b) foram recebidas pelo mesmo sistema de registro de incidentes e devem ser fechadas pela CS, mas são tratadas pelo processo de Cumprimento das Requisições.

c) como já têm causa-raiz conhecida, devem ser tratadas pelo processo Gerenciamento de Problemas.

d) têm necessidade de passar pelo planejamento e aprovação do processo de Gerenciamento de Mudanças.

e) foram recebidas pelo mesmo sistema de registro de incidentes, mas são tratadas pelo processo de Gerenciamento de Acesso.

Comentários:

Pessoal, vimos nas práticas Gerenciamento de eventos, incidentes e requisições que há diferenças entre elas. No caso da questão, as solicitações são requisições: Dúvida, solicitação de manual, instalação de ferramenta e substituição de toner. Não há um incidente, mas apenas eventos normais. Portanto, foram recebidas pelo mesmo sistema de registro de incidentes e devem ser fechadas pela CS, mas são tratadas pelo processo de Cumprimento das Requisições.

Gabarito: Letra B

---

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

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

Comentários:

O controle de mudanças visa maximizar o número de mudanças de sucesso em serviços, assegurando: Avaliação de riscos; Autorização de mudanças; Agendamento de mudanças.

Gabarito: Letra E

Multibancas

1. (FUNDATEC – PROCERGS– 2023) Qual é a diferença entre um incidente e um problema no contexto do ITIL?

   a) Um incidente é uma interrupção no serviço, enquanto um problema é a causa raiz do incidente.
   b) Um incidente é uma solicitação de serviço, enquanto um problema é um erro no processo de gerenciamento de serviços.
   c) Um incidente é um problema de menor impacto, enquanto um problema é um problema mais crítico.
   d) Um incidente é um evento planejado, enquanto um problema é um evento imprevisto.
   e) Um incidente é um problema de hardware, enquanto um problema é um problema de software.

Comentários:

Vamos à definição? Incidente é a interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço. Problema é a causa real ou potencial de um ou mais incidentes. Portanto, gabarito letra A. Paolla, qual é a relação entre Incidente e Problema? Vários incidentes podem ter a mesma causa raiz (problema) e a resolução do problema pode prevenir a ocorrência de futuros incidentes. Ao identificar a causa raiz dos incidentes (problemas), as organizações podem prevenir futuros incidentes e melhorar a qualidade dos seus serviços.

Gabarito: Letra A

---

2. (FUNDATEC – PROCERGS– 2023) Conforme ITIL V4, uma política/processo de gestão de incidentes pode impactar substancialmente como o usuário percebe o provedor de serviço. Cada incidente deve ser _____ e administrado para garantir que o _____ atenda às expectativas do cliente e usuário.

   Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.
   a) armazenado – sistema
   b) registrado – tempo
   c) auditado – suporte
   d) controlado – programa
   e) registrado – suporte

Comentários:

A alternativa B, registrado e tempo, preenche as lacunas do trecho de forma correta e consistente com o ITIL V4. Primeiramente, Cada incidente deve ser registrado porque registrar cada incidente é relevante para: documentar o que aconteceu, identificar as causas raízes dos problemas, rastrear o tempo de resolução dos incidentes, e até mesmo atender às expectativas dos clientes e usuários. O ITIL V4 enfatiza a importância do registro de informações como parte da gestão de incidentes. Por fim, os incidentes devem ser administrados para garantir que o

tempo atenda às expectativas do cliente e usuário porque o tempo de resposta e resolução de incidentes é um dos principais fatores que influenciam a percepção do usuário sobre o provedor de serviço. O ITIL V4 define métricas de tempo para a gestão de incidentes, como tempo de resposta e tempo de resolução.

Gabarito: Letra B

---

3. (FUNDATEC – PROCERGS– 2023) De acordo com ITIL V4, referente à gestão de mudanças da organização, uma boa prática é entender os diferentes públicos que serão afetados pela mudança. Qual das seguintes opções é INCORRETA referente ao que se esperar desse processo?

a) Nem todas as pessoas reagem da mesma forma à mudança.
b) Nem todas as pessoas são motivadas pelos mesmos objetivos.
c) É necessário considerar o aspecto geográfico das pessoas afetadas pela mudança.
d) É necessário considerar a história da empresa.
e) É necessário terceirizar a gestão da mudança para uma empresa especializada.

Comentários:

Vamos analisar cada item. Item a) Correto. As pessoas possuem diferentes níveis de adaptabilidade e receptividade à mudança. É fato. Há aquelas resistentes que temem o novo e podem se opor à mudança. Há os céticos que precisam de mais informações e provas para se convencerem da mudança. Por fim, os entusiastas que abraçam a mudança e se adaptam rapidamente. O item b também está correto. As motivações para a mudança variam entre as pessoas. Há aquelas que buscam por novas oportunidades e desafios, entretanto, há outras que possuem medo de perder o emprego ou status. Além disso, há aquelas que têm expectativa de reconhecimento ou bônus pela adaptação à mudança. O item c também está correto. De fato, é necessário considerar o aspecto geográfico porque localização e cultura podem influenciar a percepção da mudança. Nosso item d também está correto. É necessário considerar a história da empresa. Mudanças anteriores e o histórico da empresa podem influenciar a percepção da mudança. Entretanto, pessoal, o item E está incorreto sendo ele nosso gabarito. A terceirização pode ser uma opção, mas não é "absolutamente necessária". Então as opções A, B, C e D são boas práticas para entender os diferentes públicos afetados pela mudança, enquanto a opção E é incorreta. A terceirização pode ser uma opção, mas não é uma necessidade.

Gabarito: Letra E

---

4. (FUNDATEC – BRDE– 2023) Para apoiar uma abordagem holística ao gerenciamento de serviços, o ITIL4 define quatro dimensões do gerenciamento de serviços que, coletivamente, são essenciais para facilitar a cocriação eficaz e eficiente de valor para os clientes e outras partes interessadas na forma de produtos e serviços. Assinale a alternativa que contém dois conceitos que estejam entre as quatro dimensões do ITIL4.

a) Organizações e pessoas – Abordagem holística.
b) Parceiros e fornecedores – Gerenciamento de serviços.
c) Informação e tecnologia – Fluxos de valor e processos.

d) Organizações e pessoas – Gerenciamento de serviços.
e) Parceiros e fornecedores – Abordagem holística.

Comentários:

Pessoal, nosso mnemônico: ORGA – INFO – PARCE – FLU. A alternativa correta é a letra C) Informação e tecnologia - Fluxos de valor e processos.

Esses dois conceitos fazem parte das quatro dimensões do gerenciamento de serviços no ITIL 4. As dimensões são:

Organizações e pessoas
Informação e tecnologia
Parceiros e fornecedores
Fluxos de valor e processos
Portanto, a alternativa correta é aquela que inclui dois desses conceitos, sendo a letra C a opção correta.

Gabarito: Letra C

---

5. (FUNDATEC – PROCERGS– 2023) Qual das opções abaixo NÃO é uma recomendação comum do ITIL para gerenciar serviços de TI terceirizados?

a) Garantir que a equipe de gerenciamento de serviços tenha o conhecimento e as habilidades necessárias para gerenciar serviços terceirizados.
b) Estabelecer um acordo de nível de serviço (SLA) detalhado com o provedor de serviços.
c) Designar um representante para atuar como ponto de contato entre a organização e o provedor de serviços.
d) Manter toda a equipe de gerenciamento de serviços dentro da organização para garantir a continuidade dos serviços.
e) Monitorar regularmente o desempenho do provedor de serviços para garantir que ele esteja cumprindo os requisitos do SLA.

Comentários:

A opção D ("Manter toda a equipe de gerenciamento de serviços dentro da organização para garantir a continuidade dos serviços.") é a que NÃO é uma recomendação comum do ITIL para gerenciar serviços de TI terceirizados. O ITIL é uma série de práticas para gerenciamento de serviços de TI que foca no alinhamento dos serviços de TI com as necessidades dos negócios. Vamos analisar por que a opção D é correta (ou seja, porque ela NÃO é uma recomendação do ITIL) e porque as demais estão erradas no contexto dessa questão:

a) Garantir que a equipe de gerenciamento de serviços tenha o conhecimento e as habilidades necessárias para gerenciar serviços terceirizados. Esta é de fato uma recomendação do ITIL, pois é fundamental que a equipe responsável pelo gerenciamento de serviços terceirizados possua as competências necessárias para gerenciar efetivamente esses serviços, assegurando que os objetivos de negócio sejam atendidos.

b) Estabelecer um acordo de nível de serviço (SLA) detalhado com o provedor de serviços. Esta também é uma prática recomendada pelo ITIL. O SLA define os níveis de serviço esperados, incluindo metas de desempenho e responsabilidades tanto do fornecedor quanto do cliente. Ele é crucial para garantir que haja um entendimento claro das expectativas e dos requisitos de serviço.

c) Designar um representante para atuar como ponto de contato entre a organização e o provedor de serviços. Esta recomendação está alinhada com as práticas do ITIL, pois facilita a comunicação e a coordenação entre o cliente e o fornecedor. Ter um ponto de contato claro ajuda a resolver questões e discrepâncias de forma mais eficiente.

d) Manter toda a equipe de gerenciamento de serviços dentro da organização para garantir a continuidade dos serviços. Esta opção é incorreta dentro das práticas recomendadas pelo ITIL para gerenciar serviços de TI terceirizados. O ITIL reconhece a importância de trabalhar efetivamente com recursos terceirizados e não preconiza necessariamente que todas as funções de gerenciamento de serviços devam ser mantidas internamente. Em vez disso, o foco está em garantir uma gestão eficaz dos serviços, independentemente de serem executados interna ou externamente. A terceirização é frequentemente utilizada para aproveitar competências especializadas, reduzir custos e melhorar a eficiência, e o ITIL fornece orientações sobre como gerenciar essas relações, não sobre manter todas as operações internamente.

e) Monitorar regularmente o desempenho do provedor de serviços para garantir que ele esteja cumprindo os requisitos do SLA. Monitorar o desempenho do provedor é outra prática recomendada pelo ITIL, pois permite à organização assegurar que o fornecedor está cumprindo os compromissos acordados em termos de qualidade, desempenho e entrega de serviços. Isso é fundamental para a gestão eficaz de serviços terceirizados.

Portanto, a opção D é a correta porque sugere uma prática que não está alinhada com as recomendações do ITIL para gerenciamento de serviços de TI terceirizados, que é a ideia de manter toda a equipe de gerenciamento de serviços exclusivamente dentro da organização.

Gabarito: Letra D

---

6. (FUNDATEC – PROCERGS– 2023) Qual é o papel do Catálogo de Serviços no ITIL?

a) Manter um registro de todas as solicitações de serviços.
b) Permitir que os usuários solicitem serviços online.
c) Fornecer informações sobre os serviços disponíveis.
d) Controlar a qualidade dos serviços prestados.
e) Gerenciar os níveis de serviço acordados.

Comentários:

A definição oficial sobre Catálogo de serviço é "Informações estruturadas sobre todos os serviços e ofertas de serviços de um provedor, que sejam relevantes para um determinado público-alvo".

A opção C ("Fornecer informações sobre os serviços disponíveis.") é a correta quando se trata do papel do Catálogo de Serviços no ITIL.

O Catálogo de Serviços é uma ferramenta central dentro da estrutura do ITIL, que serve como um diretório de todos os serviços de TI que são oferecidos ao cliente ou estão em desenvolvimento ou manutenção pela organização. Ele desempenha um papel crucial ao fornecer uma compreensão clara e precisa dos serviços disponíveis, incluindo detalhes sobre o que cada serviço oferece, como acessá-los, e possivelmente, os custos associados e os SLAs (Acordos de Nível de Serviço).

Gabarito: Letra C

---

7. (FUNDATEC – BRDE– 2023) Assinale a alternativa que NÃO faz parte da prática Gestão de Incidentes no ITIL v4.

a) Tem por objetivo minimizar o impacto negativo de incidentes através da restauração, no menor tempo possível, do serviço nos níveis acordados de operação.
b) Orienta que incidentes devam ser registrados, priorizados e gerenciados de modo a atender expectativas de usuários/clientes. O tempo de resolução deve estar entre as expectativas pré-acordadas.
c) Recomenda usar uma base de dados que permita, com base em problemas/incidentes registrados no passado ou problemas já conhecidos, identificar mais rapidamente soluções temporárias ou definitivas para a resolução do incidente.
d) Envolve investigar a causa raiz de incidentes frequentes ou críticos, visando evitá-los no futuro.
e) Propõe criar modelos (ou templates) de incidentes com o objetivo que os mesmos sejam resolvidos de forma mais eficiente, através da definição dos passos a serem seguidos, responsabilidades, precauções a serem tomadas antes da resolução do incidente, entre outros.

Comentários:

A alternativa D ("Envolve investigar a causa raiz de incidentes frequentes ou críticos, visando evitá-los no futuro.") é a que NÃO faz parte da prática de Gestão de Incidentes no ITIL v4, e sim está mais alinhada com a prática de Gestão de Problemas.

A Gestão de Incidentes no ITIL v4 tem como foco a restauração rápida dos serviços de TI após um incidente, minimizando o impacto negativo na operação dos negócios e na experiência do usuário, sem necessariamente resolver a causa raiz do problema. Enquanto isso, a investigação da causa raiz é uma atividade central da Gestão de Problemas, cujo objetivo é evitar a recorrência de incidentes eliminando suas causas fundamentais.

Vamos revisar as demais opções para entender seus papéis dentro da Gestão de Incidentes:

a) Tem por objetivo minimizar o impacto negativo de incidentes através da restauração, no menor tempo possível, do serviço nos níveis acordados de operação. Esta afirmação descreve corretamente um dos principais objetivos da Gestão de Incidentes, focando na rápida restauração do serviço.

b) Orienta que incidentes devam ser registrados, priorizados e gerenciados de modo a atender expectativas de usuários/clientes. O tempo de resolução deve estar entre as expectativas pré-acordadas. Isso também faz parte da Gestão de Incidentes, enfatizando a importância de registrar, priorizar e gerenciar incidentes de forma eficaz para atender às expectativas dos usuários e clientes.

c) Recomenda usar uma base de dados que permita, com base em problemas/incidentes registrados no passado ou problemas já conhecidos, identificar mais rapidamente soluções temporárias ou definitivas para a resolução do incidente. Esta descrição alinha-se com o uso de uma Base de Dados de Erros Conhecidos (KEDB), que é uma prática recomendada tanto na Gestão de Incidentes quanto na Gestão de Problemas para agilizar a identificação e aplicação de soluções para incidentes.

e) Propõe criar modelos (ou templates) de incidentes com o objetivo que os mesmos sejam resolvidos de forma mais eficiente, através da definição dos passos a serem seguidos, responsabilidades, precauções a serem tomadas antes da resolução do incidente, entre outros. O uso de modelos ou templates é uma prática recomendada na Gestão de Incidentes, pois ajuda a padronizar e agilizar a resolução de incidentes comuns, garantindo que todas as etapas necessárias sejam seguidas.

Gabarito: Letra D

---

8. (FUNDATEC – BRDE– 2023) Relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando uma prática da Gestão de Serviços (ITIL v4) a um indicador chave de desempenho (KPI – Key Performance Indicator) adequado para avaliar o desempenho da prática na organização.

Coluna 1
1. Gestão de Capacidade e Desempenho.
2. Gestão de Disponibilidade.
3. Gerenciamento de Implantação.
4. Validação e teste de serviço.
5. Gerenciamento de Continuidade de Serviços.

Coluna 2
( ) Percentagem de Teste de Aceitação de Serviços não foram aprovadas pelo cliente.
( ) Número de interrupções de serviço.
( ) Tempo de resolução para gargalos de capacidade identificados.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

a) 4 – 2 – 1.
b) 4 – 5 – 1.
c) 3 – 2 – 5.
d) 3 – 5 – 1.
e) 4 – 2 – 5

Comentários:

A correlação correta entre as práticas da Gestão de Serviços (ITIL v4) e os indicadores chave de desempenho (KPIs) adequados para avaliar o desempenho dessas práticas, conforme a questão, é:

1. Gestão de Capacidade e Desempenho.
2. Gestão de Disponibilidade.
3. Gerenciamento de Implantação.
4. Validação e teste de serviço.
5. Gerenciamento de Continuidade de Serviços.

Os KPIs listados são:

- Percentagem de Teste de Aceitação de Serviços não foram aprovadas pelo cliente.
- Número de interrupções de serviço.
- Tempo de resolução para gargalos de capacidade identificados.

A resposta correta é a letra A (4 – 2 – 1), que associa cada prática a um KPI relevante. Vamos analisar cada correspondência:

Gestão de Capacidade e Desempenho está relacionada ao "Tempo de resolução para gargalos de capacidade identificados". Esta prática foca em garantir que os serviços de TI tenham capacidade suficiente para atender às demandas atuais e futuras de forma eficiente. Um indicador chave de seu desempenho é o tempo necessário para resolver gargalos de capacidade, pois isso afeta diretamente o desempenho e a disponibilidade dos serviços.

Gestão de Disponibilidade é melhor avaliada pelo "Número de interrupções de serviço". Esta prática visa garantir que os serviços de TI estejam disponíveis quando necessários, de acordo com os níveis acordados. O número de interrupções de serviço é um KPI direto para medir o quão bem a disponibilidade está sendo gerenciada, pois interrupções impactam diretamente na disponibilidade dos serviços.

Validação e teste de serviço se relaciona com a "Percentagem de Teste de Aceitação de Serviços não foram aprovadas pelo cliente". Esta prática envolve testar os serviços para garantir que eles atendam aos requisitos especificados e às necessidades do negócio antes de serem lançados ou implementados. A porcentagem de testes de aceitação que não foram aprovados pelo cliente é um KPI crítico, pois indica a eficácia dos processos de validação e teste em garantir a qualidade e a aceitabilidade dos serviços.

Gabarito: Letra A

---

9. (IDECAN – COGERP SE – 2023) Selecione a alternativa que mostra o primeiro estágio do processo de gerenciamento de incidentes do ITIL 4, uma das práticas essenciais para minimizar o impacto dos incidentes nos negócios e restaurar o serviço normal o mais rápido possível.

a) Investigação de incidentes
b) Priorização de incidentes
c) Registro de incidentes

d) Categorização de incidentes
e) Detecção de incidentes

Comentários:

A letra E, "Detecção de incidentes", é a alternativa correta. No processo de gerenciamento de incidentes conforme o ITIL 4, a detecção de incidentes é considerada o primeiro estágio. Este estágio envolve identificar que um incidente ocorreu, o que pode acontecer de várias maneiras, como através de alertas automáticos de sistemas de monitoramento, relatórios de usuários ou detecção por parte da equipe de TI durante verificações de rotina.

Após a detecção, o processo segue para os próximos estágios, que incluem o registro do incidente, onde todas as informações relevantes sobre o incidente são documentadas; a categorização, que ajuda a organizar incidentes em grupos para tratamento eficiente; a priorização, que determina a ordem em que os incidentes devem ser resolvidos com base em seu impacto e urgência; e finalmente, a investigação e diagnóstico, onde a causa raiz é identificada e uma solução é buscada.

Portanto, a detecção de incidentes é fundamental, pois sem a identificação eficaz de que um incidente ocorreu, não é possível iniciar o processo de gerenciamento para restaurar o serviço normal. Este estágio assegura que os incidentes sejam reconhecidos prontamente, permitindo que as ações subsequentes no processo de gerenciamento de incidentes sejam executadas de maneira eficaz e eficiente.

Gabarito: Letra E

---

10. (Instituto AOCP – UFRB – 2023) O ITIL (Information Technology Infrastructure Library) significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, que é um conjunto de práticas recomendadas para gerenciar serviços de TI e melhorar os níveis de serviço e de suporte de TI. O ITIL possui uma lista de práticas que cobrem diferentes aspectos do gerenciamento de serviços. A respeito do ITIL, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

I. Gerenciamento da continuidade do serviço: estabelece e mantém um bom relacionamento entre a organização e seus clientes.

II. Gerenciamento da demanda: entende e influencia a demanda dos clientes por serviços e as fontes dessa demanda.

III. Gerenciamento financeiro: planeja e gerencia o orçamento dos serviços e dos recursos necessários para fornecê-los.

IV. Gerenciamento do conhecimento: garante que as informações certas estejam disponíveis no momento certo para facilitar a tomada de decisões informadas.

a) Apenas I, II e III.
b) Apenas II, III e IV.
c) Apenas I, III e IV.

d) Apenas I e IV.
e) Apenas II e III.

Comentários:

A alternativa correta é a letra B, que inclui as assertivas II, III e IV como corretas. Vamos analisar cada uma brevemente:

I. Gerenciamento da continuidade do serviço não é descrito corretamente. O objetivo principal desta prática é garantir que a TI possa fornecer serviços mínimos necessários em caso de uma interrupção, e não estabelecer e manter relacionamento com os clientes. Portanto, a assertiva I está incorreta.

II. Gerenciamento da demanda tem o objetivo de entender e influenciar a demanda do cliente por serviços, bem como gerenciar as fontes dessa demanda. Isso ajuda a garantir que a capacidade de serviço esteja alinhada com as necessidades dos clientes e as variações na demanda sejam gerenciadas efetivamente. A assertiva II está correta.

III. Gerenciamento financeiro é responsável por planejar e gerenciar o orçamento dos serviços de TI, bem como os recursos necessários para fornecer esses serviços. Isso inclui a contabilidade de custos, orçamentação, e cobrança de serviços, se aplicável. A assertiva III está correta.

IV. Gerenciamento do conhecimento visa garantir que as informações certas estejam disponíveis no momento certo para as pessoas certas, facilitando a tomada de decisões informadas. Isso é crucial para a eficácia operacional e a melhoria contínua. A assertiva IV está correta.

Portanto, as assertivas II (Gerenciamento da demanda), III (Gerenciamento financeiro) e IV (Gerenciamento do conhecimento) estão corretas, o que faz da alternativa B a resposta correta.

Gabarito: Letra B

---

11. (Instituto AOCP – UFRB – 2023) O ITIL possui diversos conceitos fundamentais do gerenciamento de serviços de TI, dentre eles está a Governança de TI. Qual é o principal objetivo desse conceito no contexto do gerenciamento de serviços de TI?

a) Automatizar os processos de TI para maior eficiência operacional.
b) Assegurar que os níveis de serviço acordados sejam atendidos.
c) Garantir a independência da infraestrutura de TI.
d) Garantir que a infraestrutura de TI esteja sempre em um estado conhecido e controlado.
e) Identificar e resolver causas da raiz de incidentes recorrentes.

Comentários:

A alternativa B, "Assegurar que os níveis de serviço acordados sejam atendidos", é destacada como o principal objetivo da Governança de TI no contexto do ITIL. A Governança de TI, de acordo com as práticas recomendadas pelo ITIL e outros frameworks como COBIT, tem um escopo mais amplo. Seu principal objetivo é assegurar que os investimentos em TI gerem valor

para o negócio, mitigando riscos associados à TI e assegurando que os recursos de TI sejam utilizados de maneira responsável. Isso envolve estruturar políticas, processos e mecanismos de controle para alinhar a estratégia de TI com a estratégia de negócios, assegurando que os objetivos organizacionais sejam atingidos eficazmente. Assim, embora a manutenção dos níveis de serviço acordados seja importante, a governança de TI abrange uma gama mais ampla de responsabilidades, incluindo o alinhamento estratégico, o gerenciamento de risco, o gerenciamento de recursos e a entrega de valor.

Gabarito: Letra B

---

12. (Instituto CONSULPAM – ICTIM – 2023) A Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (Information Technology Infrastructure Library, ITIL), atualmente em sua versão 4, é uma plataforma de gerenciamento de serviços de TI, composta por uma série de boas práticas que auxiliam a gestão dos serviços ofertados pela área de tecnologia. Uma importante definição na ITILv4, é sobre o termo "serviço". Assinale a alternativa que traz a definição para "serviço" na ITILv4.

a) Um meio que possibilita a qualquer elemento/componente auxilia a organização a realizar os seus objetivos corporativos.
b) Um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar sem a propriedade de custos e riscos específicos.
c) Um meio de traduzir os objetivos corporativos de alto nível em objetivos de TI específicos e gerenciáveis, mapeando-os em práticas e processos específicos.
d) Um meio de permitir a cocriação de valor, facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar, sem que o cliente tenha que gerenciar custos e riscos específicos.

Comentários:

A alternativa D, "Um meio de permitir a cocriação de valor, facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar, sem que o cliente tenha que gerenciar custos e riscos específicos", apresenta a definição de "serviço" conforme estabelecido na ITILv4. Esta definição enfatiza a importância da cocriação de valor entre o provedor de serviços e o cliente.

Em contraste com visões mais tradicionais de serviço, que podem focar apenas na entrega ou suporte, a ITILv4 amplia o conceito para incluir a cocriação de valor. Isso significa que o serviço não é visto apenas como uma entrega unilateral de funcionalidades ou suporte, mas como uma colaboração onde tanto o provedor quanto o cliente contribuem para o alcance dos resultados desejados.

Além disso, destaca-se que o cliente é liberado da necessidade de gerenciar os custos e riscos específicos associados à realização desses resultados, colocando essas responsabilidades no provedor do serviço. Essa abordagem alinha-se com a ênfase da ITILv4 na criação de valor através de serviços de TI, reforçando o papel dos serviços de TI não apenas como suporte operacional, mas como facilitadores estratégicos para os negócios.

Gabarito: Letra D

---

13. (Instituto CONSULPAM – ICTIM – 2023) Em sua versão 4, a Information Technology Infrastructure Library (ITIL), traz 7 (sete) princípios orientadores que devem ser observados pelo profissional que utiliza essa importante biblioteca. Um desses princípios é descrito como: "Recursos de todos os tipos, especialmente recursos humanos, devem ser usados da melhor forma. Elimine tudo o que é realmente um desperdício e use a tecnologia para alcançar tudo o que é capaz. A intervenção humana só deve acontecer onde realmente agregar valor.".

Assinale a alternativa que traz o nome deste princípio orientador da ITILv4.
a) Foco no Valor.
b) Otimize e automatize.
c) Mantenha-o simples e prático.
d) Pense e trabalhe holisticamente.

Comentários:

O princípio orientador da ITILv4 descrito na alternativa é o princípio "Otimize e automatize". Este princípio enfatiza a importância de utilizar os recursos, especialmente os recursos humanos, da maneira mais eficiente possível, eliminando desperdícios e buscando automatizar processos sempre que viável.

A intervenção humana deve ser reservada apenas para atividades que agregam valor, enquanto a tecnologia deve ser aproveitada para alcançar eficiência e eficácia. Portanto, a alternativa correta é a letra B.

Gabarito: Letra B

---

14. (Instituto Consulplan – MPE MG – 2023) Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de Tecnologia da Informação (TI) Entre as práticas de gerenciamento ITIL, há práticas específicas para o gerenciamento de serviço.
(The Stationery Office. 2019. Adaptado de AXELOS, ITIL Foundation 4 ed.)

Considerando o exposto, analise as afirmativas a seguir.

I. Avalia e propõe ações que podem ser tomadas para criar a melhoria desejada. As ações podem incluir não apenas mudanças no sistema de TI, mas também mudanças nos processos, alterações na estrutura organizacional e desenvolvimento de equipes.

II. A prática fornece uma estrutura para a construção de resiliência organizacional com a capacidade de produzir uma resposta eficaz que projeta os interesses das principais partes interessadas e as atividades de reputação da organização; marca; e, criação de valor.

III. A prática busca reduzir a probabilidade e o impacto dos incidentes por identificar causas de incidentes reais e potenciais e gerenciar soluções alternativas e erros conhecidos.

A associação está correta em
a) I. Análise de missão II. Melhoramento contínuo III. Monitoramento e gerenciamento de eventos

b) I. Gerenciamento de problemas II. Gerenciamento de ativos de TI III. Gerenciamento de incidentes
c) I. Análise de negócio II. Gerenciamento de continuidade do serviço III. Gerenciamento de problema
d) I. Gerenciamento estratégico II. Gerenciamento de mudança organizacional do serviço III. Gerenciamento de risco

Comentários:

Vamos analisar cada item.

I. Análise de negócio: Esta prática avalia e propõe ações para criar a melhoria desejada, que podem incluir mudanças nos sistemas de TI, processos, estrutura organizacional e desenvolvimento de equipes. Portanto, essa afirmativa corresponde à prática de Análise de negócio.

II. Gerenciamento de continuidade do serviço: Esta prática fornece uma estrutura para construir resiliência organizacional, garantindo uma resposta eficaz que protege os interesses das partes interessadas e as atividades de reputação da organização. Também aborda a marca e a criação de valor. Assim, essa afirmativa está relacionada ao Gerenciamento de continuidade do serviço.

III. Gerenciamento de problema: Esta prática busca reduzir a probabilidade e o impacto dos incidentes, identificando causas de incidentes reais e potenciais, e gerenciando soluções alternativas e erros conhecidos. Portanto, essa afirmativa está associada ao Gerenciamento de problema.

Portanto, a associação correta é:
c) I. Análise de negócio II. Gerenciamento de continuidade do serviço III. Gerenciamento de problema

Gabarito: Letra C

---

15. (Instituto Consulplan – MPE BA – 2023) A biblioteca ITIL v4 é composta pelas práticas existentes na versão anterior, utilizando a qualidade dos serviços TI para excelência do negócio da empresa. São consideradas práticas de gerenciamento que fazem parte desta biblioteca:

a) Gerais; de serviços; e, para nível técnico.
b) Controle de mudanças; supervisão; e, orientação.
c) Gerais; de tomada de decisão; e, para nível assistencial.
d) Gerenciamento de fornecedor; service desk; e, de serviços.
e) Melhoria contínua; gerenciamento de relacionamento; e, gerais.

Comentários:

As práticas de gerenciamento que fazem parte da ITIL v4 são classificadas em três categorias principais:

Práticas de Gerenciamento Geral: São aquelas que se aplicam a todos os estágios do ciclo de vida do serviço e a todos os tipos de serviço.

Práticas de Gerenciamento de Serviços: São práticas específicas para o gerenciamento de serviços de TI em diferentes estágios do ciclo de vida do serviço.

Práticas de Gerenciamento Técnico: São práticas destinadas a profissionais técnicos e especialistas envolvidos na entrega e suporte dos serviços de TI.

Portanto, a letra A está correta ao mencionar as práticas gerais, de serviços e para o nível técnico como componentes da biblioteca ITIL v4.

Gabarito: Letra A

---

16. (Unifil – Pref Faz RG– 2023) Em governança de TI, existem vários métodos a serem trabalhados, sobre o método ITIL, é correto afirmar que

a) o ITIL tem como maior benefício redução de gastos.
b) o ITIL serve para construir um ambiente de TI estável e escalável.
c) o ITIL é utilizado exclusivamente para mapear a disponibilidade de profissionais do setor.
d) o ITIL é desenvolvido apenas para transição de serviço.

Comentários:

O ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um conjunto de práticas e conceitos que visa melhorar a gestão dos serviços de TI em uma organização. Seu principal objetivo é fornecer diretrizes para a entrega eficaz e eficiente de serviços de TI, alinhando-os com as necessidades do negócio. Portanto, ao implementar as práticas do ITIL, as organizações podem construir um ambiente de TI mais estável, confiável e escalável, capaz de atender às demandas do negócio de forma consistente e eficaz. Portanto, a afirmativa correta é a letra B) "o ITIL serve para construir um ambiente de TI estável e escalável."

As outras opções não estão corretas:

A opção A está incorreta, pois embora o ITIL possa levar a uma melhor utilização de recursos e processos, seu principal objetivo não é a redução de gastos, mas sim a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços de TI.
A opção C está incorreta, pois o ITIL não é utilizado exclusivamente para mapear a disponibilidade de profissionais do setor. Ele se concentra nas práticas de gestão de serviços de TI.
A opção D está incorreta, pois o ITIL abrange todas as fases do ciclo de vida do serviço de TI, não apenas a transição de serviço. Ele inclui práticas para estratégia, desenho, transição, operação e melhoria contínua dos serviços de TI.

Gabarito: Letra B

---

17. (VUNESP – ISS SP– 2023) O ITIL v4 propõe um modelo de melhoria contínua composto por algumas fases ou passos, sendo correto afirmar, especificamente, sobre tal modelo:

a) não se aplica à área operacional das empresas.
b) aplica-se exclusivamente a atividades ou práticas de curto e médio prazo.
c) uma de suas fases ou passos consiste em responder à pergunta: Quanto já consumimos do orçamento?
d) é composto por 8 fases ou passos.
e) uma de suas fases ou passos consiste em responder à pergunta: Onde estamos agora?

Comentários:

O modelo de melhoria contínua proposto pelo ITIL v4 é conhecido como o modelo PDCA (Plan-Do-Check-Act) ou ciclo de Deming. Este modelo é composto por quatro fases interligadas:

Plan (Planejar): Define os objetivos e processos necessários para fornecer resultados de acordo com os requisitos do negócio ou de uma melhoria específica.
Do (Executar): Implementa as atividades planejadas.
Check (Verificar): Monitora e avalia os processos e os resultados em relação aos objetivos planejados e às expectativas.
Act (Agir): Toma ações para ajustar e melhorar continuamente os processos e resultados, com base nas conclusões da fase de Verificar.
Portanto, a fase que corresponde à pergunta "Onde estamos agora?" é a fase de Verificar (Check), que envolve a avaliação do desempenho atual em relação aos objetivos planejados. Esta fase é fundamental para entender a situação atual e determinar quais ajustes ou melhorias são necessários.

Gabarito: Letra E

---

18. (VUNESP – TJ RS– 2023) O ITIL v4 define três categorias de práticas de gerenciamento, sendo certo que a prática denominada

a) gestão da arquitetura insere-se na categoria de práticas de gerenciamento técnico.
b) análise do negócio insere-se na categoria de práticas de gerenciamento gerais.
c) gerenciamento de incidente insere-se na categoria de práticas de gerenciamento técnico.
d) gerência de portfólio insere-se na categoria de práticas de gerenciamento gerais.
e) gerenciamento de problemas insere-se na categoria de práticas gerais de gerenciamento.

Comentários:

Pessoal, esse tipo de questão é essencial para revisar! Vamos juntos analisar a categoria correta para cada prática de gerenciamento:

a) gestão da arquitetura insere-se na categoria de práticas de gerenciamento técnico.
Errada. A gestão da arquitetura é uma das práticas de gerenciamento geral e não técnico.

b) análise do negócio insere-se na categoria de práticas de gerenciamento gerais.
Errada. Essa é do grupo de práticas de gerenciamento de serviços.

c) gerenciamento de incidente insere-se na categoria de práticas de gerenciamento técnico.

Errada. Essa também é do grupo de práticas de gerenciamento de serviços.

e) gerenciamento de problemas insere-se na categoria de práticas gerais de gerenciamento.

Errada. Essa também é uma das práticas de gerenciamento de serviços.

Portanto, a resposta correta é a letra D, pois a gerência de portfólio está associada às práticas de gerenciamento gerais, enquanto as demais estão incorretas em relação à sua categorização.

Gabarito: Letra D

---

19. (VUNESP – TJ RS– 2023) O ITIL v4 estabelece quatro dimensões importantes ou relevantes para o gerenciamento de serviços, sendo duas dessas dimensões:

a) i. Ferramentas e Protocolos e ii. Continuidade e Disponibilidade.
b) i. Organizações e Pessoas e ii. Informação e Tecnologia.
c) i. Parceiros e Fornecedores e ii. Configuração e Segurança.
d) i. Conhecimento e Arquitetura e ii. Portfólio e Estratégia.
e) i. Fluxos de Valor e Processos e ii. Confiabilidade e Mudança.

Comentários:

A resposta correta é a letra B, que menciona as duas dimensões estabelecidas pelo ITIL v4: Organizações e Pessoas (i) e Informação e Tecnologia (ii). Essas dimensões são fundamentais para o gerenciamento de serviços de TI, pois envolvem aspectos humanos, organizacionais, de informação e tecnológicos. As outras duas dimensões são:

iii. Parceiros e Fornecedores: Esta dimensão refere-se às relações externas da organização com seus parceiros, fornecedores e outras partes interessadas que podem influenciar ou serem influenciadas pela entrega de serviços de TI.

iv. Fluxos de Valor e Processos: Esta dimensão diz respeito aos fluxos de trabalho, processos e atividades que compõem a entrega de serviços de TI e que criam valor para os clientes e para a organização.

Gabarito: Letra B

---

20. (AVANÇASP – Pref Americana– 2023) O Sistema de valor de Serviços (SVS), que representa a forma que todos os componentes e atividades de uma organização trabalham juntos para facilitar a criação de valor. É o componente chave do ITIL 4. Ele incluiu vários elementos, assinale, abaixo, aquele que NÃO faz parte do SVS.

a) Princípios orientadores.
b) Fluxos de valor e processos.
c) Governança.
d) Cadeia de Valor de Serviço.
e) Práticas.

Comentários:

A resposta correta é a letra B. Os fluxos de valor e processos fazem parte do Sistema de Valor de Serviços (SVS) do ITIL 4, representando como as atividades e componentes da organização trabalham juntos para facilitar a criação de valor. Portanto, a opção que não faz parte do SVS é a letra B. Os outros elementos mencionados - princípios orientadores, governança, cadeia de valor de serviço e práticas - estão todos inclusos no SVS do ITIL 4.

Gabarito: Letra B

---

21. (AVANÇASP– Pref Americana– 2023) A seguir, estão alguns conceitos do ITIL 4. Correlacione cada conceito com sua respectiva descrição:

(I) Serviço.
(II) Produtos.
(III) Valor.
(IV) Utilidade.

( ) é a funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade específica

( ) são configurações desses recursos, criados pela organização, que, potencialmente, serão valiosos para seus clientes.

( ) é um meio de permitir a co-criação de valor, facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar, sem precisar gerenciar custos e riscos específicos.

( ) pode ser definido como os benefícios, a utilização e a importância percebidos de algo que é produzido ou fornecido, de forma que este seja percebido pelas Partes Interessadas e trabalhado como uma criação conjunta (co criation), fruto da colaboração entre provedores, consumidores, e outras organizações relevantes nas relações de serviço.

A sequência correta de preenchimento, de cima para baixo, é, respectivamente:

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

Comentários:

Pessoal, questão conceitual. Vamos às definições.

(IV) Utilidade: Refere-se à funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade específica.
(II) Produtos: São configurações de recursos criados pela organização que têm potencial para serem valiosos para seus clientes.

(I) Serviço: É um meio de permitir a cocriação de valor, facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar, sem precisar gerenciar custos e riscos específicos.
(III) Valor: Pode ser definido como os benefícios, a utilização e a importância percebidos de algo que é produzido ou fornecido, resultando de uma colaboração entre provedores, consumidores e outras organizações relevantes nas relações de serviço.

Assim, nossa sequência correta é a Letra e) IV, II, I, III.

Gabarito: Letra E

---

22. (AVANÇASP – Pref Americana– 2023) O ITIL 4 tem como princípios orientadores recomendações que orientam uma organização em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. Qual das alternativas, a seguir, NÃO é um desses princípios?

a) Governança.
b) Começar onde está.
c) Foco no valor.
d) Otimizar e automatizar.
e) Colaborar e promover visibilidade.

Comentários:

A alternativa que NÃO é um dos princípios orientadores do ITIL 4 é a letra A) Governança.

Os princípios orientadores do ITIL 4 são diretrizes fundamentais que orientam uma organização em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. Os princípios são:

PRINCÍPIOS	DESCRIÇÃO
FOQUE NO VALOR	- Tudo que a organização precisa mapear para criar valor para as partes interessadas; - Engloba muitas perspectivas, incluindo a experiência de clientes e usuários.
COMECE ONDE VOCÊ ESTÁ	- Não comece "do zero" sem antes considerar o que pode ser aproveitado na organização; - O estado atual deve ser investigado e completamente entendido.
PROGRIDA ITERATIVAMENTE COM FEEDBACK	- Não faça tudo ao mesmo tempo; - Organize o trabalho em seções menores e mais facilmente gerenciáveis; - Utilize feedback em cada etapa do processo.
COLABORE E PROMOVA A VISIBILIDADE	- Trabalhar em parceria produz melhores resultados e sucesso de longo prazo; - O trabalho deve ser transparente e as informações devem ser o mais visíveis possível.

PENSE E TRABALHE DE FORMA HOLÍSTICA	- Considere o serviço como um todo, e não apenas suas partes isoladas; - Integre tecnologia, informações, pessoas, organizações, parceiros, acordos (tudo deve ser coordenado).
MANTENHA A SIMPLICIDADE E PRATICIDADE	- Se um processo, serviço, ação ou métrica não produzir nenhum valor, elimine-o; - Use o menor número de passos possível para completar uma tarefa.
OTIMIZE E AUTOMATIZE	- Recursos de todos os tipos, principalmente de RH, devem ser usados da melhor forma; - Elimine tudo que for desperdício e use a tecnologia sempre que possível.

Portanto, a alternativa correta é a letra A.

Gabarito: Letra A

---

23. (AVANÇASP – Pref Americana– 2023) No ITIL 4 as práticas gerais de gerenciamento são práticas adotadas e adaptadas para o gerenciamento de serviços oriundas de negócios em geral. Uma delas tem como objetivo a formulação de metas de uma organização, adoção dos cursos de ação e alocação de recursos necessários para atingir essas metas. Esta prática é a de:

a) Medição de relatórios.
b) Gerenciamento de estratégia.
c) Gerenciamento de segurança da Info.
d) Gerenciamento de fornecedores.
e) Melhoria contínua.

Comentários:

A prática geral de gerenciamento que tem como objetivo a formulação de metas da organização, a adoção de cursos de ação e a alocação de recursos necessários para atingir essas metas, é o Gerenciamento de Estratégia. Portanto, a alternativa correta é a letra B. Esta prática visa garantir que a organização tenha uma estratégia clara e eficaz para alcançar seus objetivos de negócio, alinhando as atividades de TI aos objetivos estratégicos da organização.

Gabarito: Letra B

---

24. (CESGRANRIO – TRANSPETRO– 2023) Pretende-se mudar a certificação de uma firma de Tecnologia de ITILv3 para ITILv4, atendo-se às alterações e às mudanças que essa nova implantação do modelo ITIL traz consigo. Uma das alterações relevantes, que deve ser considerada no momento da mudança para esse novo paradigma, é a(o)

a) diminuição de número de processos de serviços, em relação às versões anteriores do modelo ITIL.
b) implantação de fluxo de valor flexível, conhecido como Service Value System ou Sistema de Valor de Serviço.
c) implementação de um sistema de acesso seguro, de modo a permitir que somente usuários autorizados usem um serviço.
d) manutenção de práticas de gerenciamento da infraestrutura de TI, fornecendo novos itens de serviços de tecnologia e suporte.
e) acréscimo de um novo processo de serviço, denominado Operação de Serviço.

Comentários:

A mudança para o ITILv4 implica na implementação de várias alterações e atualizações significativas em relação às versões anteriores, e uma dessas mudanças relevantes é a implantação do fluxo de valor flexível, conhecido como Service Value System (Sistema de Valor de Serviço). Essa abordagem substitui a ênfase em processos isolados por uma visão mais holística e flexível, que reconhece a interconexão e a interdependência de todas as atividades envolvidas na entrega de valor aos clientes. Portanto, a alternativa correta é a letra B.

Gabarito: Letra B

---

25. (FEPESE – Pref B Camboriú– 2023) Qual a primeira atividade da cadeia de valor do serviço do ITIL v4?

a) Aproximar
b) Engajar
c) Planejar
d) Desenhar
e) Compreender

Comentários:

A primeira atividade da cadeia de valor do serviço do ITIL v4 é "Planejar" (c). Essa atividade envolve o planejamento das ações necessárias para atender às necessidades dos clientes e alcançar os resultados desejados. É um passo fundamental que ocorre antes da execução de qualquer outra atividade na cadeia de valor.

Gabarito: Letra C

---

26. (FEPESE – Pref B Camboriú– 2023) São categorias que agrupam as práticas do ITIL v4:

1. Práticas gerais de gerenciamento
2. Práticas de gerenciamento de pessoas
3. Práticas de gerenciamento de serviços
4. Práticas de gerenciamento técnico
5. Práticas de gerenciamento de processos

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.
a) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.
b) São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.

c) São corretas apenas as afirmativas 2, 4 e 5.
d) São corretas apenas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.
e) São corretas as afirmativas 1, 2, 3, 4 e 5.

Comentários:

a) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4. Isso significa que as práticas gerais de gerenciamento (1), práticas de gerenciamento de serviços (3) e práticas de gerenciamento técnico (4) são categorias que agrupam as práticas do ITIL v4. As outras afirmativas não estão corretas, pois não correspondem às categorias estabelecidas pelo ITIL v4.

Gabarito: Letra A

---

27. (Quadrix - CFT - 2021 - Adaptada) Na ITIL, o processo Gerenciamento Financeiro para os Serviços de TI pertence ao volume Desenho de Serviço.

Comentários:

Na verdade, o Gerenciamento Financeiro encontra-se no Gerenciamento Geral na ITIL 4. Gerenciamento financeiro de serviços visa apoiar as estratégias e planos de gerenciamento de serviços uma organização garantindo que seus recursos e investimentos financeiros estejam sendo usados com eficácia.

Gabarito: Errado

---

28. (Quadrix - CFT - 2021 - Adaptada) Os processos Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Liberação e Implantação fazem parte do volume Transição de Serviço do ITIL 4.

Comentários:

Para a ITIL 4 a questão está errada, pois eles se encontram no gerenciamento (GERAL X SERVIÇO) Já para ITIL 3 a questão estaria correta.

Gabarito: Errado

---

29. (Fundatec - CRF/PR - 2021 - Adaptada) Assinale a alternativa correta sobre a ITIL 4.

a) Sua abordagem de ciclo de vida permite que se tenha uma visão do gerenciamento dos processos pela sua perspectiva individual e de suas práticas.

b) Seu núcleo contém orientações para uma abordagem integrada de gerenciamento de serviços.

c) É um padrão de processos que auxiliam na obtenção de certificações de níveis de maturidade ITIL.

d) Define serviço como um conjunto de processos que garantem conformidade em suas práticas.

e) Gerenciamento de Mudança é um dos seus 5 estágios.

Comentários:

A resposta certa é a letra B: Seu núcleo contém orientações para uma abordagem integrada de gerenciamento de serviços. Demais alternativas erradas:
a) inicialmente, a ITIL visa o gerenciamento de serviços, ademais, as práticas trabalham juntas, ou seja, se interrelacionam, e não realizam uma perspectiva individual.
c) Errada, pois a ITIL não é um padrão de processos.
d) Errada, Definição serviço: conjunto de recursos organizacionais especializados para gerar valor para os clientes na forma de serviços.
e) Errada até mesmo para ITIL 3, pois os cinco estágios da ITIL v3 eram: Estratégia, Desenho, Transição, Operação e Melhoria contínua.!

Gabarito: Letra B

---

30. (IDECAN - PEFOCE - 2021) ITIL v4 constitui uma estrutura para gerenciamento, uma tendência crescente de aplicar as melhores práticas nas empresas e nos negócios, definindo quatro dimensões as quais devem ser consideradas para garantir uma abordagem holística a um tipo de gerenciamento, que engloba quatro dimensões: • Organizações e pessoas; • Informação e tecnologia; • Parceiros e fornecedores; e • Fluxos de valor e processos. Esse gerenciamento é do seguinte tipo:

a) Funções.
b) Serviços.
c) Atividades.
d) Tecnologias.
e) Informações.

Comentários:

Basicamente, a questão disse um monte de coisa e só queria saber o tipo de gerenciamento da ITIL.
A ITIL é um guia de Gerenciamento de Serviços! Olha que conhecimento básico!

Gabarito: Letra B

---

31. (Quadrix / CORE-PR– 2021 – Adaptada) Na ITIL 4, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema e Cumprimento de Requisição são exemplos de práticas da Operação de Serviço.

Comentários:

Pessoal, vejam que na ITIL 4 essas práticas pertencem ao Gerenciamento de Serviços. Portanto, a questão está errada, pois diz "Na ITIL 4, são exemplos de práticas da Operação de Serviço.". Entretanto, na ITIL 3, sim, esses processos pertenciam a operação de serviço.

Gabarito: Errado

---

32. (Quadrix / CORE-PR– 2021 – Adaptada) O processo Gerenciamento de Eventos tem como objetivo principal restaurar a operação normal de um serviço dentro de um período mínimo de 24 horas.

Comentários:

A questão trouxe uma definição e trocou a prática, fiquem atentos porque a CEBRASPE também tem costume de fazer esse tipo de "pegadinha". Na verdade, a questão definiu gerenciamento de incidentes quando disse: "objetivo principal restaurar a operação normal de um serviço", mas não há essa restrição "dentro de um período mínimo de 24 horas".

Gabarito: Errado

---

33. (Quadrix / CORE-PR– 2021) A função Gerenciamento das Operações de TI é responsável por gerenciar aplicativos ao longo de seu ciclo de vida.

Comentários:

Incialmente, já há um erro quando a questão diz "função Gerenciamento das Operações de TI", pois na ITIL 4 não há "funções" e sim práticas. Ademais, prática que garante que os aplicativos atendam às necessidades das partes interessadas em termos de funcionalidade, confiabilidade, capacidade de manutenção, conformidade e auditabilidade é denominada Desenvolvimento e Gerenciamento de Softwares .

Gabarito: Errado

Inéditas

1. (Inédita – Prof. Paolla) Com relação ao modelo de referência ITIL, analise as afirmativas a seguir.

   I. Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Acidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Liberação são Práticas de Gerenciamento de Serviços da ITIL.

   II. Gerenciamento de Ativos de TI, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Nível de Serviço e Gerenciamento de Problemas são práticas da ITIL.

   III. Gerenciamento Financeiro não é uma prática do modelo ITIL.

   Assinale:

   a) se somente a afirmativa I estiver correta.
   b) se somente a afirmativa II estiver correta.
   c) se somente a afirmativa III estiver correta.
   d) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
   e) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.

Comentários:

Pessoal, essa é uma questão criada a partir de uma questão do SENADO/2012, elaborada pela FGV. Inicialmente, o item I erra ao dizer que a prática "Gerenciamento de Acidente" é uma prática da ITIL. Não existe Gerenciamento de Acidente, ok galera? O item II apresenta práticas da ITIL do Gerenciamento de Serviços. Por fim, o item III está incorreto pois o Gerenciamento Financeiro é uma prática do modelo ITIL ligada ao Gerenciamento Geral.

Gabarito: Letra B

---

2. (Inédita – Prof. Paolla) O processo preconizado pela ITIL, responsável por: prestar informações confiáveis sobre a configuração de serviços e os itens de configuração que os suportam. Inclui informação sobre o estado dos itens de configuração e os relacionamentos entre eles é denominado:

   a) gerenciamento de liberação.
   b) gerenciamento de problema.
   c) gerenciamento de mudanças.
   d) gerenciamento de continuidade.
   e) gerenciamento de configuração.

Comentários:

O propósito da prática Gerenciamento de configuração é prestar informações confiáveis sobre a configuração de serviços e os itens de configuração que os suportam. Inclui informação sobre o

estado dos itens de configuração e os relacionamentos entre eles. Item de configuração é qualquer componente que precise ser gerenciado para entregar um serviço de TI. Já o Sistema de Configuração é um conjunto de ferramentas, dados e informação que é usado para suportar o gerenciamento de configuração.

Gabarito: Letra E

---

3. (Inédita – Prof. Paolla) A prática preconizada pela ITIL, responsável por garantir a uma organização a compreensão o tratamento eficaz dos riscos. Termo que é definido no glossário da ITIL como um possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos é denominado:

a) Gerenciamento de Problemas
b) Gerenciamento de Indecentes
c) Gerenciamento de Riscos
d) Gerenciamento de Incertezas
e) Gerenciamento de Projetos

Comentários:

Pessoal, a questão trata do Gerenciamento de Riscos que é uma prática que garante a uma organização a compreensão o tratamento eficaz dos riscos. Risco é definido no glossário da ITIL como um possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos. O termo também pode ser definido como incerteza do resultado e usado no contexto da mensuração da probabilidade de resultados positivos e negativos. As principais atividades do gerenciamento de riscos são três: Identificar, Avaliar e Tratar. A avaliação de risco consiste na atividade de identificação, análise e apreciação de riscos.

Gabarito: Letra C

---

4. (Inédita – Prof. Paolla) A respeito da ITIL, analise as afirmativas a seguir.

I. É independente de tecnologia e fornecedor.

II. É adequada para todas as áreas de atividade.

III. Apresenta o Modelo de Quatro Dimensões: Organizações e Pessoas; Informação e Tecnologia; Parceiros e Fornecedores; Fluxos de Valor e Processos.

Assinale:

a) se somente a afirmativa I estiver correta.
b) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
c) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
d) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
e) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Comentários:

Pessoal, todas as alternativas estão corretas! A ITIL é independente de tecnologia, além disso, é adequada para todas as áreas de atividade. Apresenta o modelo 4 Dimensões e também os grupos de práticas de gerenciamento de serviços. Portanto, todas as afirmativas estiverem corretas!

Gabarito: Letra E

---

5. (Inédita – Prof. Paolla) De acordo com a definição da ITIL (Information Technology Infrastructure Library), o modelo de quatro dimensões da ITIL existe para suportar uma abordagem holística. A ITIL define quatro dimensões que são críticas para o gerenciamento de serviços. Este modelo apresenta quatro perspectivas críticas para a promoção eficiente e eficaz de valor, para os clientes e outras partes interessadas, na forma de produtos e serviços.

Comentários:

Definição perfeita do Modelo Quatro Dimensões da ITIL.

Gabarito: Correta

---

6. (Inédita – Prof. Paolla) De acordo com a definição da ITIL (Information Technology Infrastructure Library), a dimensão que inclui os relacionamentos da organização com outras que ajudam a projetar, desenvolver, implantar, entregar, suportar e melhorar os serviços e incorpora contratos e outros acordos com parceiros e fornecedores.

a) Fluxos de Valor e Pessoas
b) Organizações e Pessoas
c) Informação e Tecnologia
d) Parceiros e Fornecedores
e) Fluxos de Valor e Processos

Comentários:

Pessoal, inicialmente, Fluxos de Valor e Pessoas não existe. A dimensão que trata relacionamentos da organização com outras é a dimensão Parceiros e Fornecedores, portanto, gabarito Letra D.

Gabarito: Letra D

---

7. (Inédita – Prof. Paolla) ITIL representa um conjunto das melhores práticas para a definição de processos necessários ao funcionamento da área de TI.

A esse respeito, as práticas Gerenciamento de Mudança Organizacional, Controle de Mudanças e Gerenciamento de Implantação podem ser classificados, respectivamente, em Práticas de Gerenciamento:

a) Técnico, Geral e Serviços,
b) Serviços, Geral e Técnico

c) Serviços, Serviços e Técnico
d) Geral, Geral e Serviços
e) Geral, Serviços, Técnico

Comentários:

Pessoal, a prática de Gerenciamento de Mudança Organizacional pertence ao grupo de práticas de Gerenciamento Geral, A prática Controle de Mudanças pertence ao grupo de práticas de Serviço. E por fim, prática Gerenciamento de Implantação pertence ao grupo de Práticas de Gerenciamento Técnico.

Gabarito: Letra E

---

8. (Inédita – Prof. Paolla) Na ITIL, as práticas do grupo de práticas de Gerenciamento de Serviço são voltadas ao gerenciamento do serviço propriamente dito, ou seja, para serviços de TI, como gerenciamento da disponibilidade, ativos de TI, entre outros.

   Duas práticas do grupo Gerenciamento de Serviço são:

   a) Gerenciamento do Nível de Serviço e de Mudança Organizacional
   b) Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas
   c) Gerenciamento da Arquitetura e Gerenciamento de Relacionamento
   d) Gerenciamento de Portfolio e Gerenciamento de Estratégia
   e) Gerenciamento de Riscos e Gerenciamento de Incidentes

Comentários:

Pessoal, a prática que pertence ao grupo Gerenciamento de Serviço é o Controle de Mudança. A prática Gerenciamento de Mudança Organizacional pertence ao grupo de Gerenciamento Geral. A letra B apresenta duas práticas que correspondem ao grupo de Gerenciamento de Serviços: Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas. Portanto, nosso gabarito. A letra C apresenta duas práticas do gerenciamento geral assim como a letra D. A letra E também apresenta uma prática de gerenciamento geral: Gerenciamento de Riscos, além da prática de gerenciamento de serviços: Gerenciamento de Incidentes.

Gabarito: Letra B

---

9. (Inédita – Prof. Paolla) Na ITIL, uma prática responsável por assegurar que a disponibilidade e desempenho do serviço são mantidas em níveis suficientes em caso de desastre além de lidar com eventos de grande impacto.

   A prática descrita acima é denominada:
   a) Gerenciamento de Falhas.
   b) Gerenciamento de Incidentes.
   c) Gerenciamento de Problemas.
   d) Gerenciamento da Continuidade do Serviço
   e) Gerenciamento da Disponibilidade

Comentários:

A questão trata da prática Gerenciamento da Continuidade do Serviço. O gerenciamento de continuidade do serviço visa assegurar que a disponibilidade e desempenho do serviço são mantidas em níveis suficientes em caso de desastre. Essa prática lida com eventos de grande impacto.

Gabarito: Letra D

---

10. (Inédita – Prof. Paolla) Uma Prática de Gerenciamento, no contexto da ITIL, é responsável pela disponibilização no tempo certo, no volume adequado e no custo apropriado dos recursos de infraestrutura de TI necessários ao atendimento das demandas do negócio em termos de serviços de TI, garantindo que os recursos sejam utilizados da forma mais eficiente possível.

    Para atingir seus objetivos, é imprescindível a identificação dos serviços de TI que serão requeridos pelas áreas de negócio da organização, a definição de qual infraestrutura de TI e o nível de contingência serão necessários.

    Essas características definem a seguinte Prática de Gerenciamento:

    a) de Mudança.
    b) de Incidente.
    c) de Capacidade.
    d) de Configuração.
    e) de Disponibilidade.

Comentários:

Pessoal, a questão trata da prática de Gerenciamento da Capacidade. Prática que assegura que os serviços alcancem os níveis acordados e esperados de desempenho. Para suportar o nível de serviço definido, são necessárias outras práticas de gerenciamento como o gerenciamento de capacidade e desempenho. Utilizando essa prática a organização pode definir critérios como, utilizando a infraestrutura atual, quanto a organização consegue oferecer ao usuário? Quão rápido é possível atendê-lo? A partir dessas medidas é possível realizar uma análise e planejamento da capacidade e desempenho.

Gabarito: Letra C

---

11. (Inédita – Prof. Paolla) Princípios orientadores, Governança e Gestão são componentes do SVS.

Comentários:

Pegadinha como a banca gosta de fazer, inserir algo que está no contexto de outros frameworks e tentar confundir o candidato. Gestão não é um componente do SVS. São componentes do SVS: Princípios Orientadores, Governança, Cadeia de Valor do Serviço, Práticas, Melhoria Contínua, Fluxos de Valor de serviço.

Gabarito: Errado

12. (Inédita – Prof. Paolla) A ITIL se preocupa em realizar uma abordagem holística, e utilização de uma abordagem ágil, embora não prevê a utilização de DevOps.

Comentários:

ITIL 4 reconhece a importância de práticas ágeis e DevOps para a entrega eficiente de serviços de TI. Na verdade, o ITIL 4 inclui uma nova prática de gerenciamento de serviços chamada "Gerenciamento de Valor do Serviço" (Service Value Management), que enfatiza a importância da colaboração entre equipes de desenvolvimento, operações e outras partes interessadas para criar e entregar serviços de TI de alto valor para os clientes.

Gabarito: Errado

13. (Inédita – Prof. Paolla) A ITIL define o ciclo de vida composto por 5 dimensões.

Comentários:

O modelo de quatro dimensões da ITIL existe para suportar uma abordagem holística. A ITIL define quatro dimensões que são críticas para o gerenciamento de serviços. Na verdade, não há mais o ciclo de vida (Estratégia, desenho, transição, operação e melhoria contínua) Há na ITIL 4 o modelo 4 dimensões.

Gabarito: Errado

14. (Inédita – Prof. Paolla) A dimensão da ITIL que inclui os relacionamentos da organização com outras que ajudam a projetar, desenvolver, implantar, entregar, suportar e melhorar os serviços é:

a) Organizações e Pessoas;
b) Informação e Tecnologia;
c) Parceiros e Fornecedores;
d) Fluxos de Valor e Processos.

Comentários:

Pessoal, vocês devem ficar ligados nas palavras-chave das dimensões. A dimensão apresentada é Parceiros e Fornecedores que além de incluir os relacionamentos da organização com outras que ajudam a projetar, desenvolver, implantar, entregar, suportar e melhorar os serviços, também incorpora contratos e outros acordos com parceiros e fornecedores.

Gabarito: Letra C

15. (Inédita – Prof. Paolla) A dimensão da ITIL que cobre papeis, responsabilidades, estruturas organizacionais, cultura, equipes e competências necessárias para criar e entregar serviços é denominada:

a) Organizações e Pessoas;
b) Informação e Tecnologia;
c) Parceiros e Fornecedores;
d) Fluxos de Valor e Processos.

Comentários:

Organizações e Pessoas é a dimensão que define a importância de assegurar que a organização tenha papeis, responsabilidades e sistemas de autoridade bem definidos. Ademais, cada pessoa na organização deve ter um claro entendimento da sua contribuição para os serviços. Esta dimensão cobre papeis, responsabilidades, estruturas organizacionais, cultura, equipes e competências necessárias para criar e entregar serviços.

Gabarito: Letra A

---

16. (Inédita – Prof. Paolla) Associe corretamente as definições aos componentes do SVS.

1 Princípios orientadores;
2 Governança;
3 Cadeia de valor de serviço ITIL;
4 Práticas;
5 Melhoria Contínua;

( ) Prática que alinha as práticas e os serviços de uma organização com as necessidades de negócio em constante mudança através da identificação e da melhoria contínuas de todos os elementos envolvidos no gerenciamento efetivo de produtos e serviços.

( ) Modelo operacional para provedores de serviço que abrange todas as principais atividades necessárias ao gerenciamento eficaz de produtos e serviços.

( ) Meio pelo qual uma organização é dirigida e controlada.
( ) Recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente das mudanças em suas metas, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. Um princípio orientador é universal e duradouro.

( ) Conjunto de recursos organizacionais destinado a executar um trabalho ou atingir um objetivo.

a) 1, 2, 3,5 ,4;
b) 5, 4, 3, 1, 2;
c) 5, 3, 2, 1, 4;
d) 4, 3, 2, 5, 1;

Comentários:

A sequência correta é 5,3,2,1,4. Vejamos a tabela relativa.

ELEMENTOS DO SVS	DESCRIÇÃO
Princípios orientadores	Recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente das mudanças em suas metas, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. Um princípio orientador é universal e duradouro.
Governança	Meio pelo qual uma organização é dirigida e controlada.
cadeia de valor de serviço ITIL	Modelo operacional para provedores de serviço que abrange todas as principais atividades necessárias ao gerenciamento eficaz de produtos e serviços.
Práticas	Conjunto de recursos organizacionais destinado a executar um trabalho ou atingir um objetivo.
Melhoria Contínua	Prática que alinha as práticas e os serviços de uma organização com as necessidades de negócio em constante mudança através da identificação e da melhoria contínuas de todos os elementos envolvidos no gerenciamento efetivo de produtos e serviços.

Gabarito: Letra C

---

17. (Inédita – Prof. Paolla) As práticas da ITIL 4 são definidas como recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente das mudanças em suas metas, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. Um princípio orientador é universal e duradouro

Comentários:

Na verdade, a questão define Princípios orientadores, e não práticas!

Gabarito: Errado

---

18. (Inédita – Prof. Paolla) O Sistema de Valor de Serviço é o elemento central da Cadeia de Valor de Serviços que mostra as atividades-chave necessárias para atender à demanda e criar valor por meio do gerenciamento de produtos e serviços

Comentários:

Parece tudo certo né, pessoal? Mas há um erro sutil: Na verdade a CVS é que é o elemento central do SVS. Perceba, o SVS e o modelo 4D são os principais conceitos trazidos pela ITIL. A Cadeia de valor de serviços é o elemento central do Sistema de Valor de Serviço.

Gabarito: Errado

---

19. (Inédita – Prof. Paolla) A ITIL 4 apresenta as práticas divididas em 3 grupos, Gerenciamento Administrativo, Gerenciamento de Serviços e Gerenciamento Operacional.

Comentários:

Na verdade, os grupos são: Gerenciamento Geral, Gerenciamento de Serviços e Gerenciamento Técnico. As Práticas de Gerenciamento Geral são associadas ao gerenciamento geral (administrativo) mais voltadas a administração geral, ou seja, são práticas que se aplicam a toda organização, ligadas ao gerenciamento geral do negócio. Vejamos cada uma das 14 práticas de gerenciamento geral e seu respectivo objetivo. As práticas de Gerenciamento de Serviços são voltadas ao gerenciamento do serviço propriamente dito, ou seja, para serviços de TI, como gerenciamento da disponibilidade, ativos de TI, entre outros. Por fim, as práticas de Gerenciamento Técnico são mais ligadas ao gerenciamento de tecnologias envolvendo desenvolvimento de software, infraestrutura e implantação. São apenas 3 práticas, de forma que se torna mais fácil a memorização.

Gabarito: Errado

---

20. (Inédita – Prof. Paolla) Governança é um componente do SVS e é o meio pelo qual uma organização é dirigida e controlada.

Comentários:

Perfeito, pessoal! É exatamente esse o contexto da Governança.

Gabarito: Correto

Questões Comentadas – Diversas Bancas

CEBRASPE

1. (CEBRASPE – TC-DF – 2024) O objetivo da prática específica para gerenciamento de projetos da ITIL v4 é garantir que todos os projetos da organização sejam entregues com sucesso, o qual pode ser alcançado por meio de planejamento, delegação, monitoramento e controle de todos os aspectos de um projeto.

2. (CEBRASPE – MPE RO– 2023) A respeito do ITIL v4, assinale a opção correta.

   a) No ITIL v4, otimizar e automatizar é uma prática de gerenciamento de serviços.
   b) O sistema de valor do serviço é um componente chave do ITIL v4.
   c) As quatro dimensões do gerenciamento de serviços de TI são: organização e pessoas; informação e tecnologia; fluxo de valor e processos; e governança.
   d) O ITIL v4 agrupa as práticas de gerenciamento em três categorias: desenho de serviço; transição de serviço; e operação de serviço.
   e) No ITIL v4, a função central de serviço é um modelo para criação, entrega e melhoria de produtos e serviços.

3. (CEBRASPE – MPE RO– 2023) De acordo com o ITIL 4, service provider corresponde

   a) a uma pessoa ou grupo de pessoas que tem suas próprias funções com respectivas responsabilidades, autoridades e relacionamentos para atingir seus objetivos.
   b) a uma organização que vende serviços no mercado aberto para outras empresas e para consumidores individuais.
   c) ao responsável por desempenhar a função de patrocinador quando revisa o acordo de serviço proposto e aprova o custo do contrato conforme negociado.
   d) a uma pessoa que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo do serviço.
   e) ao responsável por desempenhar o papel de cliente quando analisam os requisitos de comunicações móveis dos funcionários da empresa.

4. (CEBRASPE – CNMP– 2023) As quatro dimensões do ITIL v4 estão agregadas por um elo central chamado valor, que se refere à entrega de valor dos produtos e serviços ao cliente.

5. (CEBRASPE – CNMP– 2023) O ITIL v4, apesar de sua prática geral voltada à gestão de serviços, carece de abordagens referentes a tecnologias emergentes, como computação em nuvem, aprendizagem por máquinas e blockchain.

6. (CEBRASPE – SERPRO – 2023) Conforme um dos princípios orientadores do ITIL v4, ao se fazer o design de um novo serviço ou processo, o recomendado é sempre analisar o que já está implementado.

7. (CEBRASPE – SERPRO – 2023) O ITIL v4 não recomenda a utilização do método ágil Lean para viabilizar a transformação digital dos clientes, uma vez que essa versão do ITIL não foca na otimização dos processos que envolvem tarefas repetitivas.

8. (CEBRASPE – FUB – 2023) O sistema de valor do serviço (SVS) é um modelo que representa o modo como todos os componentes e as atividades de uma organização funcionam em conjunto para facilitar a criação de valor.

9. (CEBRASPE – FUB – 2023) As quatro dimensões do gerenciamento de serviço descrevem perspectivas críticas para a promoção eficaz de valor para os clientes, na forma de produtos e serviços.

10. (CEBRASPE – FUB – 2023) As práticas ITIL, os princípios orientadores da ITIL e a governança são componentes do sistema de valor do serviço (SVS) da ITIL.

11. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) A prática de gerenciamento de projetos da ITIL visa garantir que eles sejam entregues da forma esperada.

12. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) A prática de gerenciamento de problema da ITIL visa diminuir o impacto de incidentes mediante a identificação de suas causas e o gerenciamento de soluções de contorno.

13. (CEBRASPE – DATAPREV – 2023) Assim como o COBIT 2019, a ITIL 4 também não possui prática que garanta a uma organização a compreensão e o tratamento eficaz dos riscos.

14. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) Em relação à ITIL 4, julgue o item a seguir.

    Na ITIL 4, a prática de gerenciamento da arquitetura destina-se a verificar os níveis de desempenho previstos dos serviços que atendam à demanda futura de maneira eficaz.

15. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) Em relação à ITIL 4, julgue o item a seguir.

    O objetivo do tempo de recuperação (OTR) descreve o tempo máximo aceitável que pode decorrer após a interrupção do serviço até que a sua falta cause impacto na organização.

16. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) Em relação à ITIL 4, julgue o item a seguir.

    A ITIL 4 é baseada em princípios ágeis, logo não há prática específica para análise do negócio que vise definir suas necessidades, pois a análise deve ser realizada a cada entrega, de forma iterativa e incremental, do projeto do serviço.

17. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) Em relação à ITIL 4, julgue o item a seguir.

    Na ITIL 4, um serviço permite a cocriação de valor com a finalidade de obter os resultados desejados pelos clientes, sendo imprescindível que eles gerenciem custos e riscos específicos desse serviço.

18. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) Considerando a ITIL 4, julgue o item a seguir.

A solicitação de um usuário que inicia uma ação de serviço acordada como parte regular da entrega de serviço deve ser gerenciada pela prática de gerenciamento de incidente, de modo que se restaure a operação normal do serviço o mais rápido possível.

19. (CEBRASPE – DATAPREV– 2023) Considerando a ITIL 4, julgue o item a seguir.

A prática de gerenciamento de segurança da informação tem como objetivo principal a elaboração e manutenção da política de segurança da informação da organização.

20. (CEBRASPE – POLC AL– 2023) Acerca de gerenciamento de projetos (PMBOK 7), gerenciamento de serviços (ITIL v4) e governança de TI (COBIT 2019), julgue o item seguinte.

O grande diferencial do ITIL v4, em relação às demais versões, é basear-se somente na entrega de valor para os clientes, o que otimiza o gerenciamento de serviços de TI na organização.

21. (CEBRASPE – POLC AL– 2023) Acerca de gerenciamento de projetos (PMBOK 7), gerenciamento de serviços (ITIL v4) e governança de TI (COBIT 2019), julgue o item seguinte.

O surgimento do ITIL v4 teve como objetivo viabilizar às empresas uma jornada de transformação digital.

21. (CEBRASPE – PG-DF – 2021) Há gerenciamento de incidentes na ITIL, mas não há processo específico para o gerenciamento de problemas cujo objetivo seja realizar a prevenção proativa da ocorrência de incidentes.

22. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Na ITIL 4, o gerenciamento de incidentes e o gerenciamento de problemas foram unidos em uma única prática que visa restaurar a operação normal do serviço o mais rapidamente possível, juntamente com a descoberta da causa raiz do problema.

23. (CEBRASPE – CODEVASF – 2021) Em uma reunião estratégica de determinada organização, foram elencadas as necessidades de TI a seguir.

I Gerenciar as mudanças, de forma a autorizá-las com o objetivo de maximizar o seu sucesso.
II Gerenciar os projetos, planejando-os e coordenando-os para que eles sejam entregues conforme o esperado.
III Gerenciar riscos, a fim de que a organização compreenda e realize o seu tratamento eficaz.
IV Gerenciar os fornecedores da organização, de modo que eles atendam às necessidades organizacionais com qualidade contínua.

Considerando as necessidades apresentadas, julgue o item que se segue, tendo como referência o PMBOK 6.a edição, a ITIL v4 e o COBIT 5.

A necessidade II, ainda que verse sobre gerenciamento de projetos, pode ser atendida pela ITIL, uma vez que esta dispõe de prática específica para gerenciamento de projeto, que possibilita que os projetos sejam entregues a contento.

24. (CEBRASPE – CODEVASF – 2021) Em uma reunião estratégica de determinada organização, foram elencadas as necessidades de TI a seguir.
I Gerenciar as mudanças, de forma a autorizá-las com o objetivo de maximizar o seu sucesso.
II Gerenciar os projetos, planejando-os e coordenando-os para que eles sejam entregues conforme o esperado.
III Gerenciar riscos, a fim de que a organização compreenda e realize o seu tratamento eficaz.
IV Gerenciar os fornecedores da organização, de modo que eles atendam às necessidades organizacionais com qualidade contínua.

Considerando as necessidades apresentadas, julgue o item que se segue, tendo como referência o PMBOK 6.a edição, a ITIL v4 e o COBIT 5.

A necessidade III pode ser atendida tanto pela ITIL, com a prática de gerenciamento de risco, que visa realizar tratamento eficaz dos riscos, quanto pelo PMBOK, que dispõe de uma área de conhecimento com processos que visam implementar e planejar as respostas aos riscos.

25. (CEBRASPE – TCE-RJ – 2021) A estrutura da ITIL 4 é composta pelo modelo de quatro dimensões e pelo sistema de valor de serviço; neste, incluem-se a governança e as práticas da ITIL.

26. (CEBRASPE – TCE-RJ – 2021) A cadeia de valor do serviço, um dos componentes principais da ITIL, pode ser adaptada para gerenciar serviços em organizações onde a tecnologia da informação (TI) é centralizada ou que implementem a abordagem DevOps.

27. (CEBRASPE – TCE-RJ – 2021) Quanto ao aspecto de abrangência, de forma similar ao COBIT 5, a ITIL 4 descreve uma abordagem holística no gerenciamento de serviços, nas seguintes dimensões: planejamento e estratégia do serviço; desenho e construção do serviço; entrega e suporte de serviços; monitoramento e melhoria contínua do serviço.

28. (CEBRASPE – SEFAZ/CE – 2021) Na ITIL 4, a cadeia de valor de serviço (CVS) é composta por práticas e pelo sistema de valores de serviço (SVS)

29. (CEBRASPE – BANESE – 2021) O sistema de valor do serviço (SVS) considera as dimensões organizações e pessoas; informação e tecnologia; parceiros e fornecedores; e cadeias de valor e processos.

30. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) De acordo com a ITIL 4, informação e tecnologia formam uma perspectiva para a entrega de serviços.

31. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) O mesmo papel de consumidor de serviços é compartilhado entre consumidor, usuário e patrocinador.

32. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) A governança é um dos componentes do SVS (service value system) da ITIL 4.

33. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Em relação à organização do consumidor, o provedor do serviço deve ser uma entidade externa.

34. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Informação e tecnologia é uma das dimensões do gerenciamento de serviço e inclui os conhecimentos usados para fornecer serviços e as tecnologias usadas para gerenciar todos os aspectos do sistema de valor de serviço.

35. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) A prática de gerenciamento de arquitetura tem como objetivo fornecer uma compreensão de todos os diferentes elementos que compõem uma organização, a fim de permitir que a organização gerencie mudanças complexas em uma forma estruturada e ágil.

36. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Não há prática específica para gestão de riscos, sendo o gerenciamento de riscos realizado pela prática gerenciamento da segurança.

37. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Um dos objetivos das quatro dimensões do serviço é realizar a análise de negócios e recomendar soluções para se resolver um problema de negócios, visto que não há prática específica com essa finalidade na ITIL 4.

38. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Na ITIL 4, o gerenciamento de incidentes e o gerenciamento de problemas foram unidos em uma única prática que visa restaurar a operação normal do serviço o mais rapidamente possível, juntamente com a descoberta da causa raiz do problema.

39. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) A ITIL 4 possui prática específica para o gerenciamento de infraestrutura, a qual visa supervisionar as plataformas usadas pela organização, estando preparada para tecnologias como chatbots, inteligência artificial e gerenciamento de dispositivos móveis.

40. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) A prática de gerenciamento e desenvolvimento de software na ITIL 4 gerencia a implementação da solução embasada em práticas ágeis, especificamente no Scrum, organizando as entregas por meio de sprints entre uma e quatro semanas.

41. (CEBRASPE – Ministério da Economia – 2021) Na ITIL 4, os processos de gerenciamento do catálogo de serviços e gerenciamento da demanda fazem parte do estágio denominado estratégia de serviço.

42. (CEBRASPE - PG-DF - 2021) Demandas de baixo risco, como a alteração de senhas em uma estação de trabalho, pode ser consideradas uma requisição de serviço que se enquadra no processo de cumprimento de requisição.
43. (CEBRASPE - PG-DF - 2021) A prática gestão de acessos tem a finalidade de garantir a menor interrupção possível do serviço provido no caso de alteração em um ambiente de tecnologia da informação para melhoria dos negócios.

44. (CEBRASPE – SEFAZ-AL – 2020) A ITIL não possui processo específico que realize gerenciamento financeiro, da contabilidade ou de cobrança de um provedor de serviço de

tecnologia da informação (TI); no entanto, no desenvolvimento do caso de negócio, é viável incluir informações sobre custos e benefícios financeiros acerca dos serviços de TI envolvidos.

45. (CEBRASPE – TJ-PA – 2020) No gerenciamento da estratégia dos serviços da ITIL, é preciso fornecer valor para o cliente na forma de serviços de TI. Na criação de valor de negócio de um serviço de TI, devem-se combinar.

a) garantia e utilidade.
b) funcionalidade e entrega.
c) pessoas e processos.
d) provedores de serviço e unidades de serviço compartilhadas.
e) recursos e habilidades.

46. (CEBRASPE – TJ-PA – 2020 – Adaptada) O processo responsável por compartilhar perspectivas, ideias, experiência e informações, assim como por garantir que elas estejam disponíveis no lugar certo e no momento certo, com vistas a apoiar todas as atividades do processo e facilitar a tomada de decisão, é denominado.

a) gerenciamento de processos de negócio, tanto na ITIL quanto no COBIT.
b) gerenciamento de portfólio, tanto na ITIL quanto no COBIT.
c) gerenciamento de conhecimento, na ITIL, e gerenciar o conhecimento, no COBIT.
d) gerenciamento de qualidade, na ITIL, e gerenciar a qualidade, no COBIT.
e) gerenciamento de catálogo, na ITIL, e gerenciar o catálogo, no COBIT.

47. (CEBRASPE – TJ-AM – 2019 – Adaptada) O gerenciamento de serviços é padronizado, uma vez que a ITIL é um conjunto de bibliotecas padrão, de modo que, independentemente do tamanho da empresa, a gestão dos serviços de TI deve ser a mesma.

48. (CEBRASPE – TJ-AM – 2019 – Adaptada) Na ITIL, há uma separação clara entre a área de TI e o negócio, o que facilita o processo de gerenciamento de serviços de TI.

49. (CEBRASPE – TJ-AM – 2019 – Adaptada) Serviço, para a ITIL, é qualquer forma de entregar valor aos clientes de uma empresa, atribuindo-lhes a propriedade dos custos e riscos específicos, com o intuito de atingir os resultados esperados pelos clientes.

50. (CEBRASPE / TCE-RO – 2019 – Adaptada) O desenvolvimento de sistemas é fortemente apoiado por práticas da ITIL, em especial pelo gerenciamento da configuração. O objetivo principal desse processo é.

a) identificar os itens de configuração para entregar os serviços de TI.
b) controlar as mudanças.
c) dar saída ao sistema de gerenciamento de conhecimento de serviços.
d) suportar a transição por meio de planejamento eficaz.
e) controlar versão de software, hardware e demais itens de infraestrutura.

51. (CEBRASPE – TJ-AM – 2019 – Adaptada) A utilidade do serviço, na ITIL, está diretamente associada à disponibilidade e à capacidade que o serviço deve possuir ao entregar valor aos clientes por meio dos resultados que eles desejarem.

FGV

1. (FGV – SEFAZ MT– 2023) De acordo com o ITIL, 4ª edição, a prática de service desk requer uma equipe tangível que

a) atue simplesmente em questões técnicas, fomentando condições que podem levar a possíveis falhas ou incidentes.
b) possua excelentes habilidades de atendimento ao cliente, como empatia, análise e priorização de incidentes.
c) trabalhe fisicamente em um único local para deliberar sobre compra, reutilização, retirada e alienação de ativos.
d) seja profundamente técnica e neutra para evitar interferir na forma como o provedor de serviço é percebido pelos clientes.
e) compreenda os objetivos estratégicos da empresa e crie produtos para o portfólio e utilizáveis pelos clientes.

2. (FGV – CGE SC– 2023) No contexto de um ambiente digital em contínua evolução, a integração de princípios ágeis e lean no ITIL 4 apoia as organizações na obtenção de valor empresarial e na gestão da procura dos clientes, ao mesmo tempo que considera os potenciais desafios e implicações para as práticas e cultura de gestão de serviços de TI da organização. Essa integração de princípios ágeis e lean no ITIL 4

a) permite às organizações aumentar significativamente o seu lucro em curto prazo.
b) garante a eliminação de todos os problemas e falhas no sistema na gestão de serviços de TI.
c) é a única forma de as organizações se manterem competitivas no mercado.
d) não tem qualquer impacto nas práticas e cultura de gestão de serviços de TI da organização.
e) permite às organizações reagir rapidamente a mudanças no ambiente digital e ao feedback dos clientes, o que pode aumentar a satisfação dos clientes e a receita empresarial.

3. (FGV – ALEMA– 2023) De acordo com o ITIL 4, a dimensão do gerenciamento de serviço que define as atividades, controles e procedimentos necessários para alcançar os objetivos acordados é a de

a) fluxos e processos de valor.
b) informação e tecnologia.
c) organizações e pessoas.
d) parceiros e fornecedores.
e) riscos e incidentes.

4. (FGV – ALEMA– 2023) Segundo o ITIL 4, uma interrupção não planejada de um serviço ou redução na qualidade de um serviço define

a) um erro.
b) uma falha.
c) um incidente.

d) uma obstrução.
e) uma descontinuidade.

5. (FGV – DPE RS – 2023) Rafael trabalha em uma empresa de consultoria de Governança de Tecnologia da Informação. Sua empresa está executando o processo de melhoria de serviço do ITIL v.4. O sucesso de uma iniciativa de melhoria depende de uma clara e precisa compreensão do ponto de partida e do impacto da iniciativa. Essa melhoria deve ser pensada como uma jornada do ponto A ao ponto B, de forma a identificar claramente as condições do ponto A. Uma jornada não pode ser mapeada se o ponto de partida não é conhecido.

   A mensagem chave elencada por Rafael determina que ele está na fase:

   a) Tome uma atitude
   b) Como chegamos lá?
   c) Onde queremos estar?
   d) Qual é a visão?
   e) Onde estamos agora?

6. (FGV – PGM Niterói– 2023) A PGM de Niterói está buscando a excelência na geração de valor para todas as partes interessadas da organização. Portanto, quer implementar o SVS (Service Value System), de forma a garantir que a organização cocrie continuamente valor com todas as partes interessadas através do uso e gestão de produtos e serviços. Seu foco é permitir à Procuradoria alinhar continuamente suas operações com a direção estratégica definida.

   Para isso, a implementação deve ser feita pelo componente:

   a) Governance;
   b) Continual improvement;
   c) Service Value Chain;
   d) Practices;
   e) Guiding principles.

7. (FGV – CGE SC – 2023) No contexto de um ambiente digital em contínua evolução, a integração de princípios ágeis e lean no ITIL 4 apoia as organizações na obtenção de valor empresarial e na gestão da procura dos clientes, ao mesmo tempo que considera os potenciais desafios e implicações para as práticas e cultura de gestão de serviços de TI da organização. Essa integração de princípios ágeis e lean no ITIL 4

   a) permite às organizações aumentar significativamente o seu lucro em curto prazo.
   b) garante a eliminação de todos os problemas e falhas no sistema na gestão de serviços de TI.
   c) é a única forma de as organizações se manterem competitivas no mercado.
   d) não tem qualquer impacto nas práticas e cultura de gestão de serviços de TI da organização.
   e) permite às organizações reagir rapidamente a mudanças no ambiente digital e ao feedback dos clientes, o que pode aumentar a satisfação dos clientes e a receita empresarial.

8. (FGV – CGE SC – 2023) Toda organização desenvolve um conjunto de competências organizacionais para prover valor na forma de produtos e serviços. Uma dessas competências é a de assegurar que o conjunto de serviços atende as necessidades atuais da organização e de seus clientes.

   Assinale a prática ITIL que melhor ajuda nesse objetivo.

   a) Workforce and talent management, pela melhoria da velocidade organizacional (Organizational Velocity)
   b) Information security management, por meio da recuperação de incidentes após sua detecção.
   c) Knowledge management, por meio do apoio à atividade melhoria (Improve) da cadeia de valor de serviços.
   d) Service level management, por meio da revisão de serviços.
   e) Availability management, pelo monitoramento, análise e reporte de disponibilidade.

9. (FGV / CGU – 2022) A alta administração da XPTO está implementando o ITIL v4. Para alcançar os resultados e trabalhar de forma mais eficaz, é necessário considerar todas as dimensões do comportamento do ITIL v4, mas, na prática, as organizações muitas vezes se concentram demais em uma área de suas iniciativas e negligenciam as outras.

   Ao implementar o ITIL v4, a XPTO se preocupou em como as várias partes da organização trabalham de forma integrada e coordenada para habilitar a criação de valor através de produtos e serviços.

   Com isso, segundo o ITIL v4, a XPTO se concentrou em implementar as dimensões:

   a) pessoas e tecnologia;
   b) parceiros e informação;
   c) fluxo de valor e parceiros
   d) fluxo de valor e processos;
   e) organizações e tecnologia.

10. (FGV / PC-AM – 2022) Analise as afirmativas abaixo sobre o ITIL 4:

    I. Um dos princípios norteadores do ITIL 4 é o foco na entrega de valor para as partes interessadas.

    II. O ITIL 4 reforça a diferença entre incidente e problema, e possui práticas distintas para cada um destes conceitos.

    III. O ITIL 4 orienta que cada organização deve possuir apenas um único fluxo de valor, composto por várias cadeias de valor de serviço.

    Está correto apenas o que se afirma em

    a) I
    b) II

c) III
d) I e II
e) I e III

11. (FGV / SEFAZ-AM – 2022) Segundo o ITIL versão 4, o objetivo da prática de gerenciamento de ativos de TI é

a) minimizar o impacto dos incidentes de *hardware*, restaurando a operação normal o mais rápido possível.
b) maximizar o número de mudanças bem-sucedidas nos serviços, gerenciando bem o cronograma de mudanças.
c) planejar e gerenciar o ciclo de vida completo de todos os ativos de TI para ajudar a organização a controlar custos.
d) garantir que os serviços atinjam o desempenho acordado e esperado de maneira econômica.
e) monitorar a infraestrutura e responder às condições que possam levar a possíveis falhas ou incidentes.

12. (FGV / TJDFT – 2022) A prática do ITIL versão 4 que tem por objetivo minimizar o impacto negativo de uma interrupção não planejada de um serviço, restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível, é o gerenciamento de:

a) ativos;
b) configuração
c) incidentes;
d) release;
e) risco.

13. (FGV – TJDFT – 2022) A prática do ITIL versão 4 que tem por objetivo minimizar o impacto negativo de uma interrupção não planejada de um serviço, restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível, é o gerenciamento de:

a) ativos;
b) configuração;
c) incidentes;
d) release;
e) risco.

14. (FGV – TJDFT – 2022) Segundo o ITIL versão 4, a prática que define metas claras e baseadas no negócio para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas, é o gerenciamento de:

a) capacidade de serviço;
b) configuração de serviço;
c) continuidade de serviço;
d) desempenho de serviço;
e) nível de serviço.

15. (FGV – TRT 13ª Região – 2022) De acordo com o ITIL 4, a prática que visa a garantir que a organização tenha a combinação certa de programas, projetos, produtos e serviços para executar a estratégia da organização é o gerenciamento de

a) ativos.
b) catálogo de serviço.
c) configuração.
d) portfólio.
e) release.

16. (FGV – Analista Legislativo – Informática Legislativa -Análise de Sistemas (Senado Federal)/2022) A empresa Brasil Eventos, especializada em produções artísticas, vem trabalhando fortemente na padronização de seus projetos segundo o Guia PMBOK® e na adoção de boas práticas ITIL®. O objetivo destas ações visa melhorar os serviços de Tecnologia da Informação (TI) para seus departamentos internos e seus consumidores finais.
Você trabalha nesta empresa há muitos anos, na equipe de infraestrutura de TI, e participa ativamente dessas ações e em diversos projetos.
Apesar de ter iniciado pequena e ser familiar, a Brasil Eventos hoje possui muitas áreas. Uma de suas metas para o ano é a conclusão do Conselho Administrativo a ser formado por integrantes da família e executivos de mercado.
Alguns destes executivos possuem certificações internacionais e experiências alinhadas aos objetivos descritos e desejam implementar melhorias e novos processos, porém isso tem sido visto com bastante resistência pelos membros familiares da empresa, que entendem que as práticas atuais já são bem executadas. Isso tem gerado, desde então, diversos conflitos internos.
Com base nesse cenário, responda às duas questões a seguir.

Você foi convidado a auxiliar o time de Governança de TI que defenderá a adoção de boas práticas ITIL® dentro da Brasil Eventos.
Em meio aos debates, uma parte do conselho administrativo questiona a adoção dos processos de Transição do Serviço, argumentando que seus controles poderão atrasar as entregas e consequentemente os negócios da empresa.
Com base nestes questionamentos, o time de Governança de TI irá elaborar um relatório para a defesa das boas práticas e você ficou responsável por elencar os objetivos do processo de planejamento e suporte da transição do serviço segundo a ITIL®.
Com relação aos objetivos do processo de planejamento e suporte da transição do serviço que, segundo a ITIL®, deverão constar no relatório.
Avalie se são objetivos do relatório:

I. Fazer com que os recursos planejados nas fases de Estratégia de Serviço e Desenho do Serviço sejam realizados na fase de Operação de Serviço.
II. Contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços de TI.
III. Garantir que o acesso aos serviços de TI acordados seja fornecidos apenas aos autorizados a receber por estes serviços.
IV. Coordenar as atividades de fornecedores, equipes de suporte através de projetos, sempre que necessário.
V. Identificar e gerenciar riscos do serviço de TI.

Estão corretos, apenas

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

17. (FGV – Analista Legislativo – Informática Legislativa -Análise de Sistemas (Senado Federal)/2022) Segundo o livro Operações de Serviço da ITIL®, o Gerenciamento de Problemas é o processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, sendo problema a causa de um ou mais incidentes.

Considere que você é o gerente de problemas da Brasil Eventos e precisa justificar a adoção deste processo para seus superiores apresentando a eles os objetivos do processo de Gerenciamento de Problemas.

Selecione a opção que apresenta apenas exemplos de objetivos deste processo.

a) Eliminar incidentes recorrentes; minimizar o impacto de incidentes que eventualmente não possam ser prevenidos.
b) Eliminar incidentes recorrentes; aumentar a visibilidade e comunicação dos incidentes para a equipe de suporte de TI e para o negócio.
c) Manter o alinhamento e prioridade dos incidentes com as prioridades do negócio; minimizar o impacto de incidentes que não possam ser prevenidos.
d) Aumentar a visibilidade e comunicação dos incidentes para a equipe de suporte de TI e para o negócio; minimizar o impacto de incidentes que não possam ser prevenidos.
e) Eliminar incidentes recorrentes; manter o alinhamento e prioridade dos incidentes com as prioridades do negócio.

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

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

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

19. (FGV / DPE – RJ – 2019) Em ITIL, o objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível. Nesse contexto, uma situação que deveria ser tratada como um incidente é:

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

20. (FGV –Banestes – 2018 – Adaptada) Acerca do ITIL 4, analise as afirmativas a seguir:

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

II. Gerenciamento de capacidade é uma das Práticas de Gerenciamento de Serviços;

III. Os acordos de níveis de serviço são gerados na prática denominada Gerenciamento de Nível de Serviço.

Está correto somente o que se afirma em:

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

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

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

22. (FGV –COMPESA – 2018 – Adaptada) Segundo a ITIL, o processo de gerenciamento de problemas tem, como parte do seu escopo,

a) prover monitoramento de incidentes críticos no ambiente de TI.
b) garantir que soluções implementadas sigam os procedimentos de controle adequados, especialmente o gerenciamento de mudança.
c) solucionar problemas com interface de sistemas que usuários possam requisitar.

d) prever, monitorar, planejar e gerenciar a disponibilidade dos serviços, garantindo a sua continuidade.
e) restaurar rapidamente a normalidade e a disponibilidade dos serviços, minimizando o impacto negativo nas operações do negócio.

23. (FGV / BANESTES – 2018 – Adaptada) Acerca do ITIL, analise as afirmativas a seguir:

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

II. Gerenciamento de capacidade é uma das Práticas de gerenciamento de serviços.

III. O Gerenciamento de Nível de Serviço define metas claras e baseadas no negócio para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas..

Está correto somente o que se afirma em:

a) I
b) II
c) III
d) I, II e III
e) II e III

24. (FGV / COMPESA – 2018) Incidentes registrados pelo Service Desk devem ser associados a códigos de prioridade que determinam o tempo de solução estimado para a falha reportada. O ITIL v3 sugere a definição de critérios com base no nível de urgência e impacto para que seja definido um modelo de priorização no tratamento dos incidentes.

A partir das recomendações do ITIL v3, assinale a opção que não é um fator que deve ser considerado na definição do critério de prioridade no tratamento de incidentes.

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

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

De acordo com o ITIL, são Práticas de Gerenciamento Geral:

a) Gerenciamento de Estratégia e Gerenciamento de Portfolio;
b) Gerenciamento do desempenho e capacidade e Gerenciamento de Fornecedor;
c) Controle de mudanças e Gerenciamento do Conhecimento;
d) Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Acesso;
e) Gerenciamento de catálogo de serviços e Gerenciamento da Disponibilidade.

26. (FGV / DPE – RJ – 2014) Considere o cenário em que a empresa X tenha um ERP bastante difundido no mercado e em uso por vários clientes e, para prestar suporte a esses clientes, contratou a empresa Y. Dentre os termos do contrato há uma cláusula de que um cliente da empresa X deve ter o seu problema resolvido pela empresa Y, ou encaminhado para outra instância caso o problema não seja trivial, em até 2h. Caso esse tempo não seja atendido, considerando as boas práticas previstas pelo ITIL, é correto afirmar que a empresa Y falhou em atender

a) à gerência de capacidade do serviço (service capacity management)
b) ao acordo de nível de serviço (service level agreement)
c) ao objetivo de manutenção do serviço (service maintenance objective)
d) ao plano de melhoria do serviço (service improvement plan)
e) à análise de falha do serviço (service failure analysis)

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

( ) O Gerenciamento de Catálogo de Serviço é um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação.

( ) O Gerenciamento de Problemas previne proativamente a ocorrência de incidentes e minimiza o impacto dos incidentes que não podem ser evitados.

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

As afirmativas são, respectivamente,

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

28. (FGV / SUDENE – 2013 – Adaptada) Com relação ao modelo de referência ITIL v3, de Gerenciamento de Serviços de TI, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

( ) Controle de Mudanças é a prática responsável por maximizar o número de mudanças de sucesso em serviços, assegurando: Avaliação de riscos; Autorização de mudanças; Agendamento de mudanças.

( ) Gerenciamento de Problemas reduz a probabilidade e impacto de incidentes identificando suas causas e gerenciando soluções de contorno e erros conhecidos. Essa prática realiza a análise da causa raiz dos incidentes.

( ) A prática Gerenciamento de Nível de Serviço visa definir metas de negócio para os níveis de serviço, e garantir que elas são avaliadas, monitoradas e gerenciadas.

As afirmativas são, respectivamente,
a) V, F e V.
b) F, V e V.
c) V, F e F.
d) V, V e V
e) F, V e F.

29. (FGV / MPE-MS – 2013 – Adaptada) Com relação a um incidente em um Serviço de TI, analise as afirmativas a seguir.

I. A prática de Gerenciamento de Incidente não tem como propósito minimizar o impacto negativo de incidentes, restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível;

II. De acordo com a ITIL, os próprios usuários, não podem utilizar a resolução de incidentes utilizando autoajuda;

III. Na prática de gestão de incidentes, devem-se resolver apenas os incidentes cuja causa raiz seja identificada

a) se somente as afirmativas I e II estiverem incorretas.
b) se somente as afirmativas I e III estiverem incorretas.
c) se somente as afirmativas II e III estiverem incorretas.
d) se somente a afirmativa I estiver incorreta.
e) se todas as afirmativas estiverem incorretas.

30. (FGV / SENADO – 2012) O Acordo de Nível de Serviço (ANS), também conhecido por sua sigla em inglês SLA (Service Level Agreement), é um documento escrito e firmado entre um Provedor de Serviço e seu(s) Cliente(s) para formalizar um nível de comprometimento de serviço para um determinado serviço. Dentre as alternativas a seguir, assinale a única que é uma cláusula INADEQUADA para constar em um ANS.

a) O tempo máximo de resposta a uma determinada consulta não pode exceder 40 segundos.
b) A aplicação de cadastramento de fornecedores da organização deverá estar disponível no mínimo em 80% do tempo durante o horário comercial.
c) Não poderá haver interrupção de um determinado serviço por mais de 4 horas durante o horário comercial, e nem por mais de 12 horas a qualquer momento em um serviço que funcione ininterruptamente.
d) O Provedor de Serviço se compromete a alocar pelo menos 3 técnicos qualificados para responder a qualquer indagação que os usuários de um determinado serviço possam solicitar.
e) Caso ocorra um desastre nas instalações de TI, o Provedor de Serviço se compromete a providenciar um local e equipamentos alternativos para dar continuidade a um determinado serviço em, no máximo, 24 horas a partir da interrupção do serviço.

FCC

1. (FCC – COPERGÁS– 2023) A prática Gerenciamento de Implantação da ITIL v4 indica que há várias abordagens distintas que podem ser usadas para a implantação, dentre as quais, encontra-se a Implantação

   a) Big Bang: componentes novos ou alterados são implantados em todos os destinos ao mesmo tempo. Essa abordagem às vezes é necessária quando as dependências impedem o uso simultâneo de componentes antigos e novos.
   b) em fase de testes: os componentes novos ou alterados são implantados apenas em parte do ambiente de testes de cada vez. Esta operação é repetida quantas vezes forem necessárias até que a implantação da fase de testes esteja concluída.
   c) integrada: os componentes são implantados, testados e integrados constantemente, oferecendo oportunidades frequentes para ciclos de feedback dos gestores.
   d) controlada: o software novo ou alterado é disponibilizado de forma controlada, com base nos privilégios concedidos para os seus usuários.
   e) com backup: é feita uma cópia do atual banco de dados da empresa e os componentes novos ou alterados são implantados apenas neste ambiente, evitando que as operações normais sejam corrompidas.

2. (FCC – TRT 18– 2023) Considere que os técnicos de TI de um Tribunal trabalhem com base na ITIL 4. Em um dia de trabalho, houve estas solicitações:

   I. Mudar o layout e algumas funcionalidades do website do Tribunal. É uma mudança que estava agendada, já tendo sido avaliada e autorizada após um processo de análise.

   II. Implementar um patch de segurança após a descoberta de uma vulnerabilidade no firewall do Tribunal. É uma mudança que não estava incluída em um cronograma de mudança e o processo de avaliação e autorização foi acelerado para garantir que pudesse ser implementada rapidamente.

   III. Atualizar o sistema operacional das máquinas dos funcionários do Tribunal para uma versão recente. É uma mudança que estava pré-autorizada, sendo de baixo risco, documentada e não necessitava de autorização adicional.

   De acordo com a prática Change Control da ITIL 4, as mudanças I, II e III são, correta e respectivamente, dos tipos:

   a) Médio risco – Alto risco – Baixo risco.
   b) Agendada – Crítica – Pré-autorizada.
   c) Normal – Emergencial – Padrão.
   d) Agendada – Não agendada – Pré-autorizada.
   e) Padrão – Crítica – Melhoria.

3. (FCC – COPERGÁS– 2023) Ao se comparar a ITIL 4 com a versão mais recente do COBIT (2019), tem-se que:

a) A SVS – Service Value Chain (Cadeia de Valor do Serviço) da ITIL possui 6 atividades.
O COBIT não possui um modelo comparável à SVS da ITIL.
b) A ITIL trabalha com 5 princípios orientadores: Foco no cliente; Entregue valor com frequência; Progrida de forma iterativa com feedback; Colabore e promova a visibilidade; Pense e trabalhe de forma holística.
O COBIT foi desenvolvido com base em 3 conjuntos de princípios: princípios do sistema de governança, princípios da estrutura de governança e princípios de gestão.
c) A ITIL possui 3 tipos de práticas: Práticas de Gerenciamento Genéricas, Práticas de Gerenciamento de Serviços e Práticas de Gerenciamento de Infraestrutura.
O COBIT não possui um modelo comparável às práticas da ITIL.
d) A ITIL define 5 dimensões do gerenciamento de serviços: Organizações e pessoas; Informação e tecnologia; Clientes e fornecedores; Fluxos de valor e práticas; Governança e Gestão.
O COBIT possui 5 componentes do sistema de governança, que são compatíveis com as 5 dimensões da ITIL: Pessoas e habilidades; Informação; Serviço e Infraestrutura; Processos; Governança e Gestão.
e) A ITIL possui no total 37 práticas, distribuídas entre os 3 tipos de práticas.
O COBIT possui exatos 37 objetivos de governança e gestão, que são equivalentes às 37 práticas da ITIL.

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

– Substituição do toner da impressora a laser.

– Instalação de ferramentas do pacote Microsoft Office, que já são pré-aprovadas, no notebook corporativo.

– Dúvidas sobre utilização do sistema de Processo Judicial Eletrônico.

– Solicitação do manual para uso do sistema de antivírus.

As solicitações acima, de acordo com a ITIL,

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

b) foram recebidas pelo mesmo sistema de registro de incidentes e devem ser fechadas pela CS, mas são tratadas pelo processo de Cumprimento das Requisições.

c) como já têm causa-raiz conhecida, devem ser tratadas pelo processo Gerenciamento de Problemas.

d) têm necessidade de passar pelo planejamento e aprovação do processo de Gerenciamento de Mudanças.

e) foram recebidas pelo mesmo sistema de registro de incidentes, mas são tratadas pelo processo de Gerenciamento de Acesso.

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

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

Multibancas

1. (FUNDATEC – PROCERGS– 2023) Qual é a diferença entre um incidente e um problema no contexto do ITIL?

   a) Um incidente é uma interrupção no serviço, enquanto um problema é a causa raiz do incidente.
   b) Um incidente é uma solicitação de serviço, enquanto um problema é um erro no processo de gerenciamento de serviços.
   c) Um incidente é um problema de menor impacto, enquanto um problema é um problema mais crítico.
   d) Um incidente é um evento planejado, enquanto um problema é um evento imprevisto.
   e) Um incidente é um problema de hardware, enquanto um problema é um problema de software.

2. (FUNDATEC – PROCERGS– 2023) Conforme ITIL V4, uma política/processo de gestão de incidentes pode impactar substancialmente como o usuário percebe o provedor de serviço. Cada incidente deve ser _____ e administrado para garantir que o _____ atenda às expectativas do cliente e usuário.

   Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.
   a) armazenado – sistema
   b) registrado – tempo
   c) auditado – suporte
   d) controlado – programa
   e) registrado – suporte

3. (FUNDATEC – PROCERGS– 2023) De acordo com ITIL V4, referente à gestão de mudanças da organização, uma boa prática é entender os diferentes públicos que serão afetados pela mudança. Qual das seguintes opções é INCORRETA referente ao que se esperar desse processo?

   a) Nem todas as pessoas reagem da mesma forma à mudança.
   b) Nem todas as pessoas são motivadas pelos mesmos objetivos.
   c) É necessário considerar o aspecto geográfico das pessoas afetadas pela mudança.
   d) É necessário considerar a história da empresa.
   e) É necessário terceirizar a gestão da mudança para uma empresa especializada.

4. (FUNDATEC – BRDE– 2023) Para apoiar uma abordagem holística ao gerenciamento de serviços, o ITIL4 define quatro dimensões do gerenciamento de serviços que, coletivamente, são essenciais para facilitar a cocriação eficaz e eficiente de valor para os clientes e outras partes interessadas na forma de produtos e serviços. Assinale a alternativa que contém dois conceitos que estejam entre as quatro dimensões do ITIL4.

   a) Organizações e pessoas – Abordagem holística.
   b) Parceiros e fornecedores – Gerenciamento de serviços.
   c) Informação e tecnologia – Fluxos de valor e processos.

d) Organizações e pessoas – Gerenciamento de serviços.
e) Parceiros e fornecedores – Abordagem holística.

5. (FUNDATEC – PROCERGS– 2023) Qual das opções abaixo NÃO é uma recomendação comum do ITIL para gerenciar serviços de TI terceirizados?

a) Garantir que a equipe de gerenciamento de serviços tenha o conhecimento e as habilidades necessárias para gerenciar serviços terceirizados.
b) Estabelecer um acordo de nível de serviço (SLA) detalhado com o provedor de serviços.
c) Designar um representante para atuar como ponto de contato entre a organização e o provedor de serviços.
d) Manter toda a equipe de gerenciamento de serviços dentro da organização para garantir a continuidade dos serviços.
e) Monitorar regularmente o desempenho do provedor de serviços para garantir que ele esteja cumprindo os requisitos do SLA.

6. (FUNDATEC – PROCERGS– 2023) Qual é o papel do Catálogo de Serviços no ITIL?

a) Manter um registro de todas as solicitações de serviços.
b) Permitir que os usuários solicitem serviços online.
c) Fornecer informações sobre os serviços disponíveis.
d) Controlar a qualidade dos serviços prestados.
e) Gerenciar os níveis de serviço acordados.

7. (FUNDATEC – BRDE– 2023) Assinale a alternativa que NÃO faz parte da prática Gestão de Incidentes no ITIL v4.

a) Tem por objetivo minimizar o impacto negativo de incidentes através da restauração, no menor tempo possível, do serviço nos níveis acordados de operação.
b) Orienta que incidentes devam ser registrados, priorizados e gerenciados de modo a atender expectativas de usuários/clientes. O tempo de resolução deve estar entre as expectativas pré-acordadas.
c) Recomenda usar uma base de dados que permita, com base em problemas/incidentes registrados no passado ou problemas já conhecidos, identificar mais rapidamente soluções temporárias ou definitivas para a resolução do incidente.
d) Envolve investigar a causa raiz de incidentes frequentes ou críticos, visando evitá-los no futuro.
e) Propõe criar modelos (ou templates) de incidentes com o objetivo que os mesmos sejam resolvidos de forma mais eficiente, através da definição dos passos a serem seguidos, responsabilidades, precauções a serem tomadas antes da resolução do incidente, entre outros.

8. (FUNDATEC – BRDE– 2023) Relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando uma prática da Gestão de Serviços (ITIL v4) a um indicador chave de desempenho (KPI – Key Performance Indicator) adequado para avaliar o desempenho da prática na organização.

Coluna 1
1. Gestão de Capacidade e Desempenho.

2. Gestão de Disponibilidade.
3. Gerenciamento de Implantação.
4. Validação e teste de serviço.
5. Gerenciamento de Continuidade de Serviços.

Coluna 2
( ) Percentagem de Teste de Aceitação de Serviços não foram aprovadas pelo cliente.
( ) Número de interrupções de serviço.
( ) Tempo de resolução para gargalos de capacidade identificados.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

a) 4 – 2 – 1.
b) 4 – 5 – 1.
c) 3 – 2 – 5.
d) 3 – 5 – 1.
e) 4 – 2 – 5

9. (IDECAN – COGERP SE – 2023) Selecione a alternativa que mostra o primeiro estágio do processo de gerenciamento de incidentes do ITIL 4, uma das práticas essenciais para minimizar o impacto dos incidentes nos negócios e restaurar o serviço normal o mais rápido possível.

a) Investigação de incidentes
b) Priorização de incidentes
c) Registro de incidentes
d) Categorização de incidentes
e) Detecção de incidentes

10. (Instituto AOCP – UFRB – 2023) O ITIL (Information Technology Infrastructure Library) significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, que é um conjunto de práticas recomendadas para gerenciar serviços de TI e melhorar os níveis de serviço e de suporte de TI. O ITIL possui uma lista de práticas que cobrem diferentes aspectos do gerenciamento de serviços. A respeito do ITIL, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

I. Gerenciamento da continuidade do serviço: estabelece e mantém um bom relacionamento entre a organização e seus clientes.

II. Gerenciamento da demanda: entende e influencia a demanda dos clientes por serviços e as fontes dessa demanda.

III. Gerenciamento financeiro: planeja e gerencia o orçamento dos serviços e dos recursos necessários para fornecê-los.

IV. Gerenciamento do conhecimento: garante que as informações certas estejam disponíveis no momento certo para facilitar a tomada de decisões informadas.

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

11. (Instituto AOCP – UFRB – 2023) O ITIL possui diversos conceitos fundamentais do gerenciamento de serviços de TI, dentre eles está a Governança de TI. Qual é o principal objetivo desse conceito no contexto do gerenciamento de serviços de TI?

a) Automatizar os processos de TI para maior eficiência operacional.
b) Assegurar que os níveis de serviço acordados sejam atendidos.
c) Garantir a independência da infraestrutura de TI.
d) Garantir que a infraestrutura de TI esteja sempre em um estado conhecido e controlado.
e) Identificar e resolver causas da raiz de incidentes recorrentes.

12. (Instituto CONSULPAM – ICTIM – 2023) A Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (Information Technology Infrastructure Library, ITIL), atualmente em sua versão 4, é uma plataforma de gerenciamento de serviços de TI, composta por uma série de boas práticas que auxiliam a gestão dos serviços ofertados pela área de tecnologia. Uma importante definição na ITILv4, é sobre o termo "serviço". Assinale a alternativa que traz a definição para "serviço" na ITILv4.

a) Um meio que possibilita a qualquer elemento/componente auxilia a organização a realizar os seus objetivos corporativos.
b) Um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar sem a propriedade de custos e riscos específicos.
c) Um meio de traduzir os objetivos corporativos de alto nível em objetivos de TI específicos e gerenciáveis, mapeando-os em práticas e processos específicos.
d) Um meio de permitir a cocriação de valor, facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar, sem que o cliente tenha que gerenciar custos e riscos específicos.

13. (Instituto CONSULPAM – ICTIM – 2023) Em sua versão 4, a Information Technology Infrastructure Library (ITIL), traz 7 (sete) princípios orientadores que devem ser observados pelo profissional que utiliza essa importante biblioteca. Um desses princípios é descrito como: "Recursos de todos os tipos, especialmente recursos humanos, devem ser usados da melhor forma. Elimine tudo o que é realmente um desperdício e use a tecnologia para alcançar tudo o que é capaz. A intervenção humana só deve acontecer onde realmente agregar valor.".

Assinale a alternativa que traz o nome deste princípio orientador da ITILv4.
a) Foco no Valor.
b) Otimize e automatize.
c) Mantenha-o simples e prático.
d) Pense e trabalhe holisticamente.

14. (Instituto Consulplan – MPE MG – 2023) Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de

serviços de Tecnologia da Informação (TI) Entre as práticas de gerenciamento ITIL, há práticas específicas para o gerenciamento de serviço.
(The Stationery Office. 2019. Adaptado de AXELOS, ITIL Foundation 4 ed.)

Considerando o exposto, analise as afirmativas a seguir.

I. Avalia e propõe ações que podem ser tomadas para criar a melhoria desejada. As ações podem incluir não apenas mudanças no sistema de TI, mas também mudanças nos processos, alterações na estrutura organizacional e desenvolvimento de equipes.

II. A prática fornece uma estrutura para a construção de resiliência organizacional com a capacidade de produzir uma resposta eficaz que projeta os interesses das principais partes interessadas e as atividades de reputação da organização; marca; e, criação de valor.

III. A prática busca reduzir a probabilidade e o impacto dos incidentes por identificar causas de incidentes reais e potenciais e gerenciar soluções alternativas e erros conhecidos.

A associação está correta em
a) I. Análise de missão II. Melhoramento contínuo III. Monitoramento e gerenciamento de eventos
b) I. Gerenciamento de problemas II. Gerenciamento de ativos de TI III. Gerenciamento de incidentes
c) I. Análise de negócio II. Gerenciamento de continuidade do serviço III. Gerenciamento de problema
d) I. Gerenciamento estratégico II. Gerenciamento de mudança organizacional do serviço III. Gerenciamento de risco

15. (Instituto Consulplan – MPE BA – 2023) A biblioteca ITIL v4 é composta pelas práticas existentes na versão anterior, utilizando a qualidade dos serviços TI para excelência do negócio da empresa. São consideradas práticas de gerenciamento que fazem parte desta biblioteca:

a) Gerais; de serviços; e, para nível técnico.
b) Controle de mudanças; supervisão; e, orientação.
c) Gerais; de tomada de decisão; e, para nível assistencial.
d) Gerenciamento de fornecedor; service desk; e, de serviços.
e) Melhoria contínua; gerenciamento de relacionamento; e, gerais.

16. (Unifil – Pref Faz RG– 2023) Em governança de TI, existem vários métodos a serem trabalhados, sobre o método ITIL, é correto afirmar que

a) o ITIL tem como maior benefício redução de gastos.
b) o ITIL serve para construir um ambiente de TI estável e escalável.
c) o ITIL é utilizado exclusivamente para mapear a disponibilidade de profissionais do setor.
d) o ITIL é desenvolvido apenas para transição de serviço.

17. (VUNESP – ISS SP– 2023) O ITIL v4 propõe um modelo de melhoria contínua composto por algumas fases ou passos, sendo correto afirmar, especificamente, sobre tal modelo:

a) não se aplica à área operacional das empresas.
b) aplica-se exclusivamente a atividades ou práticas de curto e médio prazo.
c) uma de suas fases ou passos consiste em responder à pergunta: Quanto já consumimos do orçamento?
d) é composto por 8 fases ou passos.
e) uma de suas fases ou passos consiste em responder à pergunta: Onde estamos agora?

18. (VUNESP – TJ RS– 2023) O ITIL v4 define três categorias de práticas de gerenciamento, sendo certo que a prática denominada

a) gestão da arquitetura insere-se na categoria de práticas de gerenciamento técnico.
b) análise do negócio insere-se na categoria de práticas de gerenciamento gerais.
c) gerenciamento de incidente insere-se na categoria de práticas de gerenciamento técnico.
d) gerência de portfólio insere-se na categoria de práticas de gerenciamento gerais.
e) gerenciamento de problemas insere-se na categoria de práticas gerais de gerenciamento.

19. (VUNESP – TJ RS– 2023) O ITIL v4 estabelece quatro dimensões importantes ou relevantes para o gerenciamento de serviços, sendo duas dessas dimensões:

a) i. Ferramentas e Protocolos e ii. Continuidade e Disponibilidade.
b) i. Organizações e Pessoas e ii. Informação e Tecnologia.
c) i. Parceiros e Fornecedores e ii. Configuração e Segurança.
d) i. Conhecimento e Arquitetura e ii. Portfólio e Estratégia.
e) i. Fluxos de Valor e Processos e ii. Confiabilidade e Mudança.

20. (AVANÇASP – Pref Americana– 2023) O Sistema de valor de Serviços (SVS), que representa a forma que todos os componentes e atividades de uma organização trabalham juntos para facilitar a criação de valor. É o componente chave do ITIL 4. Ele incluiu vários elementos, assinale, abaixo, aquele que NÃO faz parte do SVS.

a) Princípios orientadores.
b) Fluxos de valor e processos.
c) Governança.
d) Cadeia de Valor de Serviço.
e) Práticas.

21. (AVANÇASP– Pref Americana– 2023) A seguir, estão alguns conceitos do ITIL 4. Correlacione cada conceito com sua respectiva descrição:

(I) Serviço.
(II) Produtos.
(III) Valor.
(IV) Utilidade.

( ) é a funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade específica

( ) são configurações desses recursos, criados pela organização, que, potencialmente, serão valiosos para seus clientes.

( ) é um meio de permitir a co-criação de valor, facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar, sem precisar gerenciar custos e riscos específicos.

( ) pode ser definido como os benefícios, a utilização e a importância percebidos de algo que é produzido ou fornecido, de forma que este seja percebido pelas Partes Interessadas e trabalhado como uma criação conjunta (co criation), fruto da colaboração entre provedores, consumidores, e outras organizações relevantes nas relações de serviço.

A sequência correta de preenchimento, de cima para baixo, é, respectivamente:

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

22. (AVANÇASP – Pref Americana– 2023) O ITIL 4 tem como princípios orientadores recomendações que orientam uma organização em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. Qual das alternativas, a seguir, NÃO é um desses princípios?

a) Governança.
b) Começar onde está.
c) Foco no valor.
d) Otimizar e automatizar.
e) Colaborar e promover visibilidade.

23. (AVANÇASP – Pref Americana– 2023) No ITIL 4 as práticas gerais de gerenciamento são práticas adotadas e adaptadas para o gerenciamento de serviços oriundas de negócios em geral. Uma delas tem como objetivo a formulação de metas de uma organização, adoção dos cursos de ação e alocação de recursos necessários para atingir essas metas. Esta prática é a de:

a) Medição de relatórios.
b) Gerenciamento de estratégia.
c) Gerenciamento de segurança da Info.
d) Gerenciamento de fornecedores.
e) Melhoria contínua.

24. (CESGRANRIO – TRANSPETRO– 2023) Pretende-se mudar a certificação de uma firma de Tecnologia de ITILv3 para ITILv4, atendo-se às alterações e às mudanças que essa nova implantação do modelo ITIL traz consigo. Uma das alterações relevantes, que deve ser considerada no momento da mudança para esse novo paradigma, é a(o)

a) diminuição de número de processos de serviços, em relação às versões anteriores do modelo ITIL.
b) implantação de fluxo de valor flexível, conhecido como Service Value System ou Sistema de Valor de Serviço.
c) implementação de um sistema de acesso seguro, de modo a permitir que somente usuários autorizados usem um serviço.
d) manutenção de práticas de gerenciamento da infraestrutura de TI, fornecendo novos itens de serviços de tecnologia e suporte.
e) acréscimo de um novo processo de serviço, denominado Operação de Serviço.

25. (FEPESE – Pref B Camboriú– 2023) Qual a primeira atividade da cadeia de valor do serviço do ITIL v4?

a) Aproximar
b) Engajar
c) Planejar
d) Desenhar
e) Compreender

26. (FEPESE – Pref B Camboriú– 2023) São categorias que agrupam as práticas do ITIL v4:

1. Práticas gerais de gerenciamento
2. Práticas de gerenciamento de pessoas
3. Práticas de gerenciamento de serviços
4. Práticas de gerenciamento técnico
5. Práticas de gerenciamento de processos

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.
a) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.
b) São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.
c) São corretas apenas as afirmativas 2, 4 e 5.
d) São corretas apenas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.
e) São corretas as afirmativas 1, 2, 3, 4 e 5.

27. (Quadrix - CFT - 2021 - Adaptada) Na ITIL, o processo Gerenciamento Financeiro para os Serviços de TI pertence ao volume Desenho de Serviço.

28. (Quadrix - CFT - 2021 - Adaptada) Os processos Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Liberação e Implantação fazem parte do volume Transição de Serviço do ITIL 4.

29. (Fundatec - CRF/PR - 2021 - Adaptada) Assinale a alternativa correta sobre a ITIL 4.

a) Sua abordagem de ciclo de vida permite que se tenha uma visão do gerenciamento dos processos pela sua perspectiva individual e de suas práticas.

b) Seu núcleo contém orientações para uma abordagem integrada de gerenciamento de serviços.

c) É um padrão de processos que auxiliam na obtenção de certificações de níveis de maturidade ITIL.

d) Define serviço como um conjunto de processos que garantem conformidade em suas práticas.

e) Gerenciamento de Mudança é um dos seus 5 estágios.

30. (IDECAN - PEFOCE - 2021) ITIL v4 constitui uma estrutura para gerenciamento, uma tendência crescente de aplicar as melhores práticas nas empresas e nos negócios, definindo quatro dimensões as quais devem ser consideradas para garantir uma abordagem holística a um tipo de gerenciamento, que engloba quatro dimensões: • Organizações e pessoas; • Informação e tecnologia; • Parceiros e fornecedores; e • Fluxos de valor e processos. Esse gerenciamento é do seguinte tipo:

a) Funções.
b) Serviços.
c) Atividades.
d) Tecnologias.
e) Informações.

31. (Quadrix / CORE-PR– 2021 – Adaptada) Na ITIL 4, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema e Cumprimento de Requisição são exemplos de práticas da Operação de Serviço.

32. (Quadrix / CORE-PR– 2021 – Adaptada) O processo Gerenciamento de Eventos tem como objetivo principal restaurar a operação normal de um serviço dentro de um período mínimo de 24 horas.

33. (Quadrix / CORE-PR– 2021) A função Gerenciamento das Operações de TI é responsável por gerenciar aplicativos ao longo de seu ciclo de vida.

Inéditas

1. (Inédita – Prof. Paolla) Com relação ao modelo de referência ITIL, analise as afirmativas a seguir.

   I. Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Acidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Liberação são Práticas de Gerenciamento de Serviços da ITIL.

   II. Gerenciamento de Ativos de TI, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Nível de Serviço e Gerenciamento de Problemas são práticas da ITIL.

   III. Gerenciamento Financeiro não é uma prática do modelo ITIL.

   Assinale:

   a) se somente a afirmativa I estiver correta.
   b) se somente a afirmativa II estiver correta.
   c) se somente a afirmativa III estiver correta.
   d) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
   e) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.

2. (Inédita – Prof. Paolla) O processo preconizado pela ITIL, responsável por: prestar informações confiáveis sobre a configuração de serviços e os itens de configuração que os suportam. Inclui informação sobre o estado dos itens de configuração e os relacionamentos entre eles é denominado:

   a) gerenciamento de liberação.
   b) gerenciamento de problema.
   c) gerenciamento de mudanças.
   d) gerenciamento de continuidade.
   e) gerenciamento de configuração.

3. (Inédita – Prof. Paolla) A prática preconizada pela ITIL, responsável por garantir a uma organização a compreensão o tratamento eficaz dos riscos. Termo que é definido no glossário da ITIL como um possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos é denominado:

   a) Gerenciamento de Problemas
   b) Gerenciamento de Indecentes
   c) Gerenciamento de Riscos
   d) Gerenciamento de Incertezas
   e) Gerenciamento de Projetos

4. (Inédita – Prof. Paolla) A respeito da ITIL, analise as afirmativas a seguir.

I. É independente de tecnologia e fornecedor.

II. É adequada para todas as áreas de atividade.

III. Apresenta o Modelo de Quatro Dimensões: Organizações e Pessoas; Informação e Tecnologia; Parceiros e Fornecedores; Fluxos de Valor e Processos.

Assinale:

a) se somente a afirmativa I estiver correta.
b) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
c) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
d) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
e) se todas as afirmativas estiverem corretas.

5. (Inédita – Prof. Paolla) De acordo com a definição da ITIL (Information Technology Infrastructure Library), o modelo de quatro dimensões da ITIL existe para suportar uma abordagem holística. A ITIL define quatro dimensões que são críticas para o gerenciamento de serviços. Este modelo apresenta quatro perspectivas críticas para a promoção eficiente e eficaz de valor, para os clientes e outras partes interessadas, na forma de produtos e serviços.

6. (Inédita – Prof. Paolla) De acordo com a definição da ITIL (Information Technology Infrastructure Library), a dimensão que inclui os relacionamentos da organização com outras que ajudam a projetar, desenvolver, implantar, entregar, suportar e melhorar os serviços e incorpora contratos e outros acordos com parceiros e fornecedores.

a) Fluxos de Valor e Pessoas
b) Organizações e Pessoas
c) Informação e Tecnologia
d) Parceiros e Fornecedores
e) Fluxos de Valor e Processos

7. (Inédita – Prof. Paolla) ITIL representa um conjunto das melhores práticas para a definição de processos necessários ao funcionamento da área de TI.

A esse respeito, as práticas Gerenciamento de Mudança Organizacional, Controle de Mudanças e Gerenciamento de Implantação podem ser classificados, respectivamente, em Práticas de Gerenciamento:

a) Técnico, Geral e Serviços,
b) Serviços, Geral e Técnico
c) Serviços, Serviços e Técnico
d) Geral, Geral e Serviços
e) Geral, Serviços, Técnico

8. (Inédita – Prof. Paolla) Na ITIL, as práticas do grupo de práticas de Gerenciamento de Serviço são voltadas ao gerenciamento do serviço propriamente dito, ou seja, para serviços de TI, como gerenciamento da disponibilidade, ativos de TI, entre outros.

Duas práticas do grupo Gerenciamento de Serviço são:

a) Gerenciamento do Nível de Serviço e de Mudança Organizacional
b) Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas
c) Gerenciamento da Arquitetura e Gerenciamento de Relacionamento
d) Gerenciamento de Portfolio e Gerenciamento de Estratégia
e) Gerenciamento de Riscos e Gerenciamento de Incidentes

9. (Inédita – Prof. Paolla) Na ITIL, uma prática responsável por assegurar que a disponibilidade e desempenho do serviço são mantidas em níveis suficientes em caso de desastre além de lidar com eventos de grande impacto.

A prática descrita acima é denominada:
a) Gerenciamento de Falhas.
b) Gerenciamento de Incidentes.
c) Gerenciamento de Problemas.
d) Gerenciamento da Continuidade do Serviço
e) Gerenciamento da Disponibilidade

10. (Inédita – Prof. Paolla) Uma Prática de Gerenciamento, no contexto da ITIL, é responsável pela disponibilização no tempo certo, no volume adequado e no custo apropriado dos recursos de infraestrutura de TI necessários ao atendimento das demandas do negócio em termos de serviços de TI, garantindo que os recursos sejam utilizados da forma mais eficiente possível.

Para atingir seus objetivos, é imprescindível a identificação dos serviços de TI que serão requeridos pelas áreas de negócio da organização, a definição de qual infraestrutura de TI e o nível de contingência serão necessários.

Essas características definem a seguinte Prática de Gerenciamento:

a) de Mudança.
b) de Incidente.
c) de Capacidade.
d) de Configuração.
e) de Disponibilidade.

11. (Inédita – Prof. Paolla) Princípios orientadores, Governança e Gestão são componentes do SVS.

12. (Inédita – Prof. Paolla) A ITIL se preocupa em realizar uma abordagem holística, e utilização de uma abordagem ágil, embora não prevê a utilização de DevOps.

13. (Inédita – Prof. Paolla) A ITIL define o ciclo de vida composto por 5 dimensões.

14. (Inédita – Prof. Paolla) A dimensão da ITIL que inclui os relacionamentos da organização com outras que ajudam a projetar, desenvolver, implantar, entregar, suportar e melhorar os serviços é:

a) Organizações e Pessoas;
b) Informação e Tecnologia;
c) Parceiros e Fornecedores;
d) Fluxos de Valor e Processos.

15. (Inédita – Prof. Paolla) A dimensão da ITIL que cobre papeis, responsabilidades, estruturas organizacionais, cultura, equipes e competências necessárias para criar e entregar serviços é denominada:

a) Organizações e Pessoas;
b) Informação e Tecnologia;
c) Parceiros e Fornecedores;
d) Fluxos de Valor e Processos.

16. (Inédita – Prof. Paolla) Associe corretamente as definições aos componentes do SVS.

1 Princípios orientadores;
2 Governança;
3 Cadeia de valor de serviço ITIL;
4 Práticas;
5 Melhoria Contínua;

( ) Prática que alinha as práticas e os serviços de uma organização com as necessidades de negócio em constante mudança através da identificação e da melhoria contínuas de todos os elementos envolvidos no gerenciamento efetivo de produtos e serviços.

( ) Modelo operacional para provedores de serviço que abrange todas as principais atividades necessárias ao gerenciamento eficaz de produtos e serviços.

( ) Meio pelo qual uma organização é dirigida e controlada.
( ) Recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente das mudanças em suas metas, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. Um princípio orientador é universal e duradouro.

( ) Conjunto de recursos organizacionais destinado a executar um trabalho ou atingir um objetivo.

a) 1, 2, 3,5 ,4;
b) 5, 4, 3, 1, 2;
c) 5, 3, 2, 1, 4;
d) 4, 3, 2, 5, 1;

17. (Inédita – Prof. Paolla) As práticas da ITIL 4 são definidas como recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente das mudanças em suas metas, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. Um princípio orientador é universal e duradouro

18. (Inédita – Prof. Paolla) O Sistema de Valor de Serviço é o elemento central da Cadeia de Valor de Serviços que mostra as atividades-chave necessárias para atender à demanda e criar valor por meio do gerenciamento de produtos e serviços

19. (Inédita – Prof. Paolla) A ITIL 4 apresenta as práticas divididas em 3 grupos, Gerenciamento Administrativo, Gerenciamento de Serviços e Gerenciamento Operacional.

20. (Inédita – Prof. Paolla) Governança é um componente do SVS e é o meio pelo qual uma organização é dirigida e controlada.

Gabarito – Diversas Bancas

CEBRASPE

1. Correto
2. Letra B
3. Letra B
4. Correto
5. Errado
6. Correto
7. Errado
8. Correto
9. Correto
10. Correto
11. Correto
12. Correto
13. Errado
14. Errado
15. Correto
16. Errado
17. Errado
18. Errado
19. Errado
20. Errado
21. Correto
22. Errado
23. Correto
24. Correto
25. Correto
26. Correto
27. Errado
28. Errado
29. Correto
30. Correto
31. Errado
32. Correto
33. Errado
34. Correto
35. Correto
36. Errado
37. Errado
38. Errado
39. Correto
40. Errado
41. Errado
42. Correto
43. Errado
44. Errado
45. Letra A
46. Letra C
47. Errado
48. Errado
49. Errado
50. Letra A
51. Errado

FGV

1. Letra B
2. Letra C
3. Letra A
4. Letra C
5. Letra E
6. Letra C
7. Letra E
8. Letra D
9. Letra D
10. Letra D
11. Letra C
12. Letra C
13. Letra C
14. Letra E
15. Letra D
16. Anulada
17. Letra A
18. Letra B
19. Letra B
20. Letra E
21. Letra A
22. Letra B
23. Letra D
24. Letra A
25. Letra A
26. Letra B
27. Letra A
28. Letra D
29. Letra E
30. Letra D

FCC

1. Letra A
2. Letra C
3. Letra A
4. Letra B
5. Letra E

Multibancas

1. Letra A
2. Letra B
3. Letra E
4. Letra C
5. Letra D
6. Letra C
7. Letra D
8. Letra A
9. Letra E
10. Letra B
11. Letra B
12. Letra D
13. Letra B
14. Letra C
15. Letra A
16. Letra B
17. Letra E
18. Letra D
19. Letra B
20. Letra B
21. Letra E
22. Letra A
23. Letra B
24. Letra B
25. Letra C
26. Letra A
27. Errado
28. Errado
29. Letra B
30. Letra B
31. Errado
32. Errado
33. Errado

Inéditas

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

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.