Estratégia Concursos

Aula 00

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

Autor:
Equipe Informática e TI, Fernando Pedrosa Lopes , Ramon Souza

15 de Setembro de 2021

Sumário

SOBRE O PROFESSOR 6

GLOSSÁRIO DE TERMOS 7

ITIL V3 (2011) 9

1. – Introdução à ITIL 9

1.1 – Serviços e Gerenciamento de Serviços 9

1.2 – Introdução à ITIL 10

1.3 – Estrutura da ITIL v3 (2011) 11

2. – Estratégia de Serviços 15

2.1 – Descrição do estágio Estratégia de Serviços 15

2.2 – Conceitos chave da Estratégia de Serviços 16

2.3 – Processos da Estratégia de Serviços 21

3. – Desenho de Serviços 26

3.1 – Descrição do estágio Desenho de Serviços 26

3.2 – Conceitos chave do estágio Desenho de Serviços 27

3.3 – Processos do Desenho de Serviços 30

4. – Transição de Serviços 39

4.1 – Descrição do estágio Transição de Serviços 39

4.2 – Conceitos chave da Transição de Serviços 40

4.3 – Processos da Transição de Serviços 41

5. – Operação de Serviços 49

5.1 – Descrição do estágio Operação de Serviços 49

5.2 – Processos da Operação de Serviços 50

5.3 – Funções da Operação de Serviços 57

6. – Melhoria Contínua de Serviços 60

6.1 – Descrição do estágio Melhoria Contínua de Serviços 60

6.2 – Abordagem da Melhoria Contínua de Serviços 61

6.3 – Processos da Melhoria Contínua de Serviços 62

LISTA DE ESQUEMAS 63

REFERÊNCIAS 93

QUESTÕES COMENTADAS 94

CEBRASPE/CESPE 94

FCC 106

LISTA DE QUESTÕES 114

CEBRASPE/CESPE 114

FCC 120

GABARITO 124

CEBRASPE/CESPE 124

FCC 124

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

Esquema 1 – Serviços e Gerenciamento de Serviços. 9

Esquema 2 – ITIL. 10

Esquema 3 – Estrutura da ITIL – Ciclo de Vida dos Serviços. 11

Esquema 4 – Estágios do Ciclo de Vida do Gerenciamento de Serviços. 12

Esquema 5 - Processos e funções da ITIL. 13

Esquema 6 – Estratégia de Serviços. 15

Esquema 7 – 4 Ps da Estratégia de Serviço. 16

Esquema 8 – Criação de valor (utilidade e garantia). 17

Esquema 9 – Tipos de Provedores de Serviços. 18

Esquema 10 – Ativos de Serviço. 18

Esquema 11 – Estilos de Gestão Organizacional. 19

Esquema 12 – Processos da Estratégia de Serviço. 21

Esquema 13 – Gerenciamento da Estratégia de Serviços de TI. 22

Esquema 14 – Portfólio de Serviços. 22

Esquema 15 – Etapas do Processo de Gerenciamento de Portfólio. 23

Esquema 16 – Gerenciamento da Demanda. 23

Esquema 17 – Subprocessos do Gerenciamento financeiro. 24

Esquema 18 – Gerenciamento de relacionamento com o negócio. 24

Esquema 19 – Desenho do serviço. 26

Esquema 20 – 4 Ps do Desenho de Serviço. 27

Esquema 21 – 4 Ps da Estratégia x 4 Ps do Desenho. 28

Esquema 22 – 5 Aspectos do Desenho de Serviço. 28

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

Esquema 47 – Gerenciamento de Mudanças x Avaliação de Mudanças. 47

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

Esquema 49 – Operação de Serviço. 49

Esquema 50 – Processos da Operação de Serviços. 50

Esquema 51 – Eventos e alertas. 51

Esquema 52 – Fluxo de Atividades para um incidente padrão. 52

Esquema 53 – Tipos de escaladas ou escalações. 52

Esquema 54 – Cumprimento de Requisição. 53

Esquema 55 – Fluxo de Atividades do Gerenciamento de Problema. 53

Esquema 56 – Gerenciamento de acesso. 54

Esquema 57 – Principais termos usados na operação de serviços 55

Esquema 58 – Central de Serviços. 57

Esquema 59 – Funções da Operação de Serviços 58

Esquema 60 – Abordagem de Melhoria Contínua de Serviço. 61

Esquema 61 – Processo de Melhoria de Sete Etapas. 62

SOBRE O PROFESSOR

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

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

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

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

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

Instagram *https://www.instagram.com/proframonsouza*

Telegram *https://t.me/proframonsouza*

Youtube *https://www.youtube.com/channel/UCwroD4k2RJTCx0gCEEoI1xQ*

GLOSSÁRIO DE TERMOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Holística: abrangente, não restrita a um único componente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ITIL V3 (2011)

1. – Introdução à ITIL

1.1 – Serviços e Gerenciamento de Serviços

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

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

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

Vamos esquematizar esses conceitos iniciais:

Esquema 1 – Serviços e Gerenciamento de Serviços.

1.2 – Introdução à ITIL

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

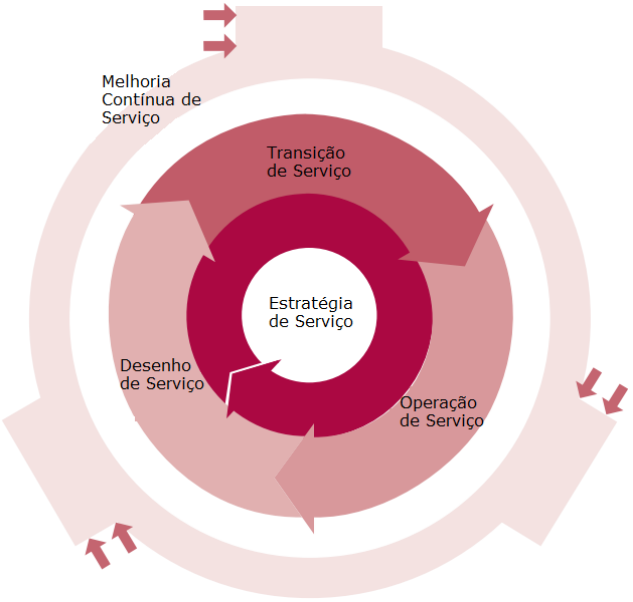
O **principal objetivo da ITIL** é **prover um conjunto de práticas de gerenciamento de serviços de TI testadas e comprovadas no mercado** (organizadas segundo uma lógica de ciclo de vida de serviços), que podem servir como balizadoras, tanto para organizações que já possuem operações de TI em andamento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

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

Esquema 2 – ITIL.

1.3 – Estrutura da ITIL v3 (2011)

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



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

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

- **Estratégia de Serviço**: **desenvolvida uma estratégia de TI** alinhada com a do negócio e **identificam-se quais serviços devem ser criados** para atender às necessidades/demandas de clientes/negócio.

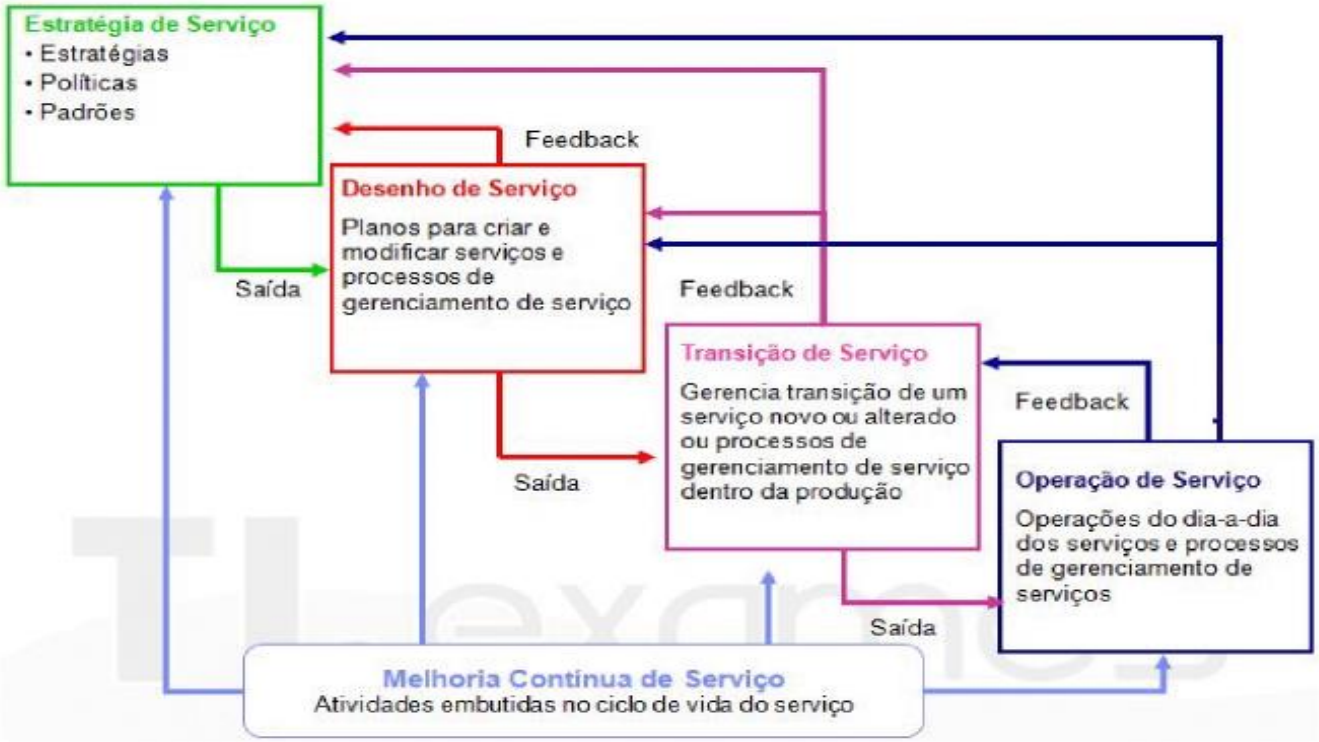
- **Desenho de Serviço**: fornece orientação para o desenho e desenvolvimento dos serviços e das práticas de gerenciamento de serviços. Estágio em que se **projeta, desenvolve e levanta o que é necessário para oferecer o serviço** (solução).

- **Transição de Serviço**: orienta sobre a **transição de serviços novos e modificados para ambientes operacionais** gerenciados.

- **Operação de Serviço**: responsável pelas **atividades do dia a dia**, orientando sobre como garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz em ambientes operacionais gerenciados.

- **Melhoria Contínua de Serviço**: busca **melhorar o serviço e processos** para continuar gerando valor (benefícios) para o cliente e para o negócio.

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

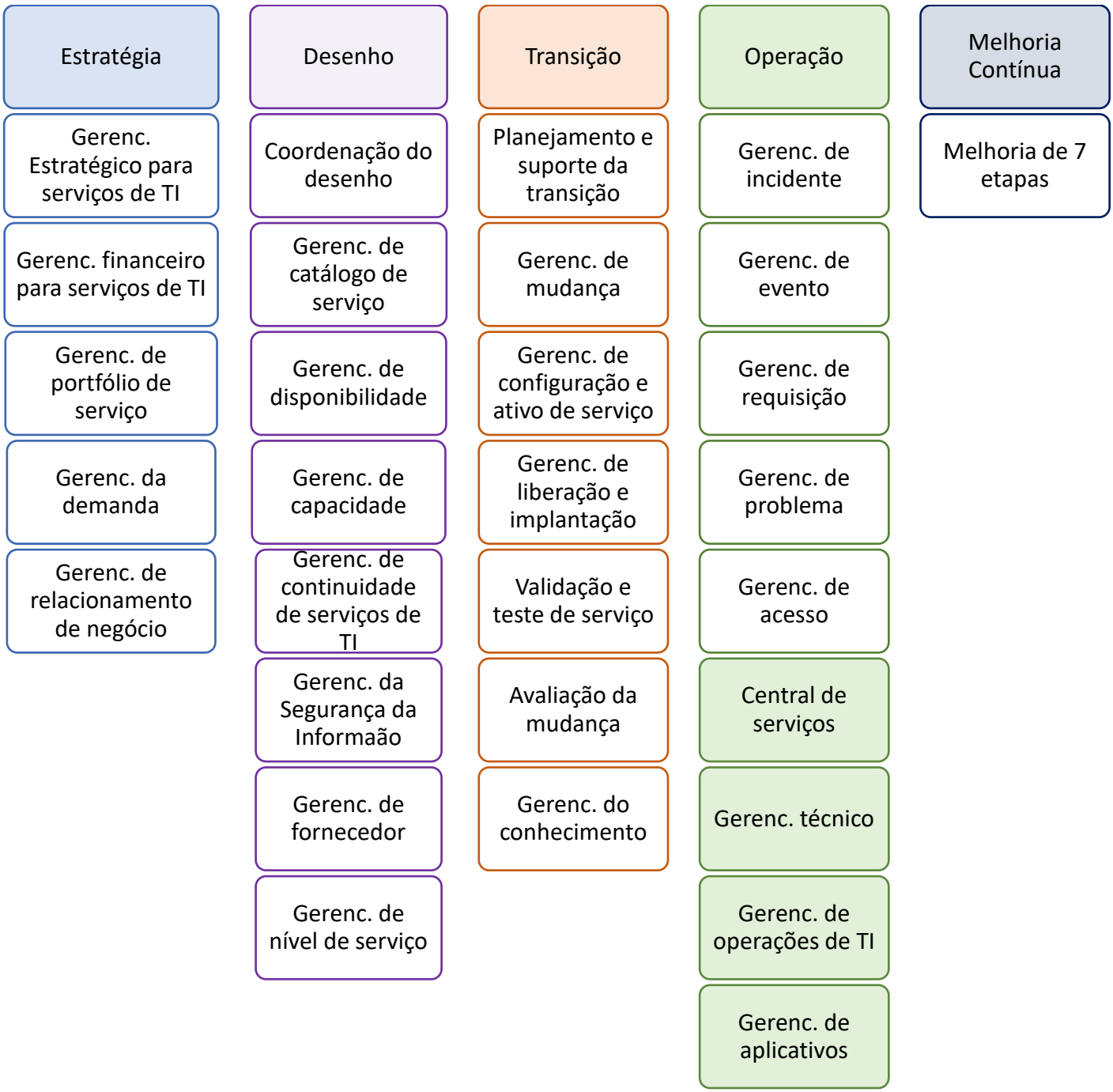


Esquema 4 – Estágios do Ciclo de Vida do Gerenciamento de Serviços.

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

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

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



Esquema 5 - Processos e funções da ITIL.

HORA DE PRATICAR!

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

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

a) melhoria contínua.

b) transição.

c) desenho.

d) operação.

Comentários:

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

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

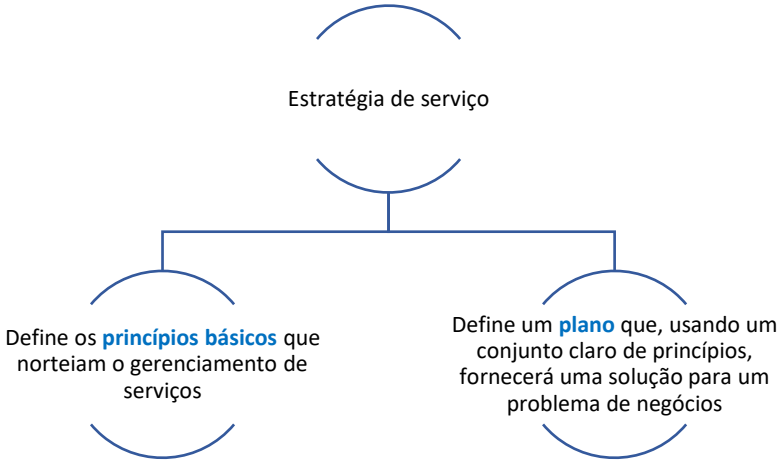
Gabarito: Letra B

2. – Estratégia de Serviços

2.1 – Descrição do estágio Estratégia de Serviços

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

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



Esquema 6 – Estratégia de Serviços.

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

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

Comentários:

A **estratégia de serviço** visa **definir um plano** que, usando um conjunto claro de princípios, **fornecerá uma solução para um problema de negócios em uma situação particular**. Este plano é focado no valor para o cliente e identifica ativos estratégicos que serão usados para vantagem competitiva. Esta publicação estabelece **orientações para todos os provedores de serviços de TI e seus clientes** com uma compreensão acerca de:

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

Gabarito: Certo

2.2 – Conceitos chave da Estratégia de Serviços

2.2.1 Os quatro Ps da Estratégia de Serviço

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

Esquema 7 – 4 Ps da Estratégia de Serviço.

2.2.2 Serviços e valor para serviços

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

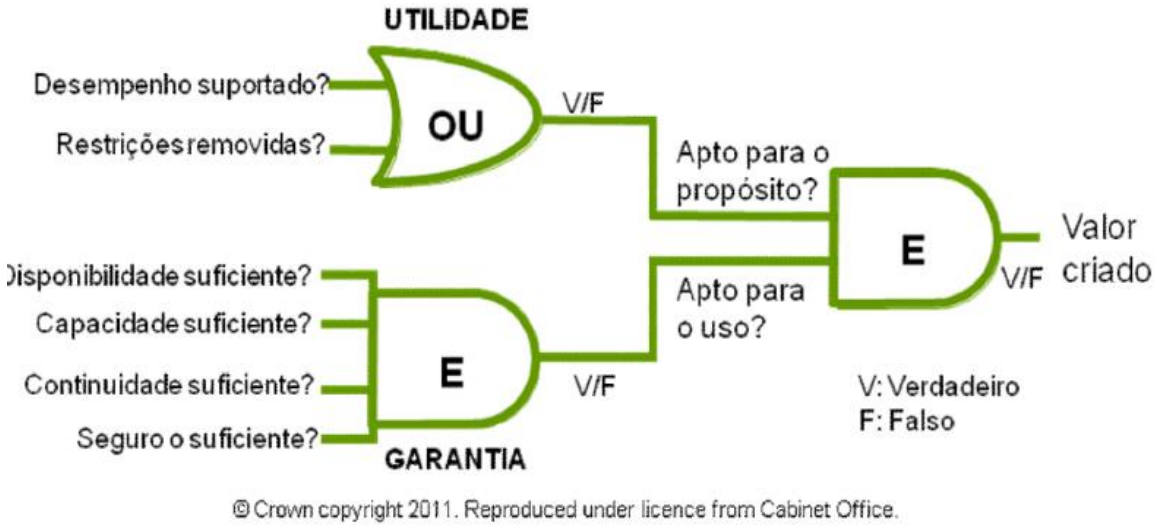
Todos os prestadores de serviços e clientes operam em um ou mais espaços de mercado internos ou externos e buscam alinhar a entrega às expectativas do cliente e precisam:

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

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

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

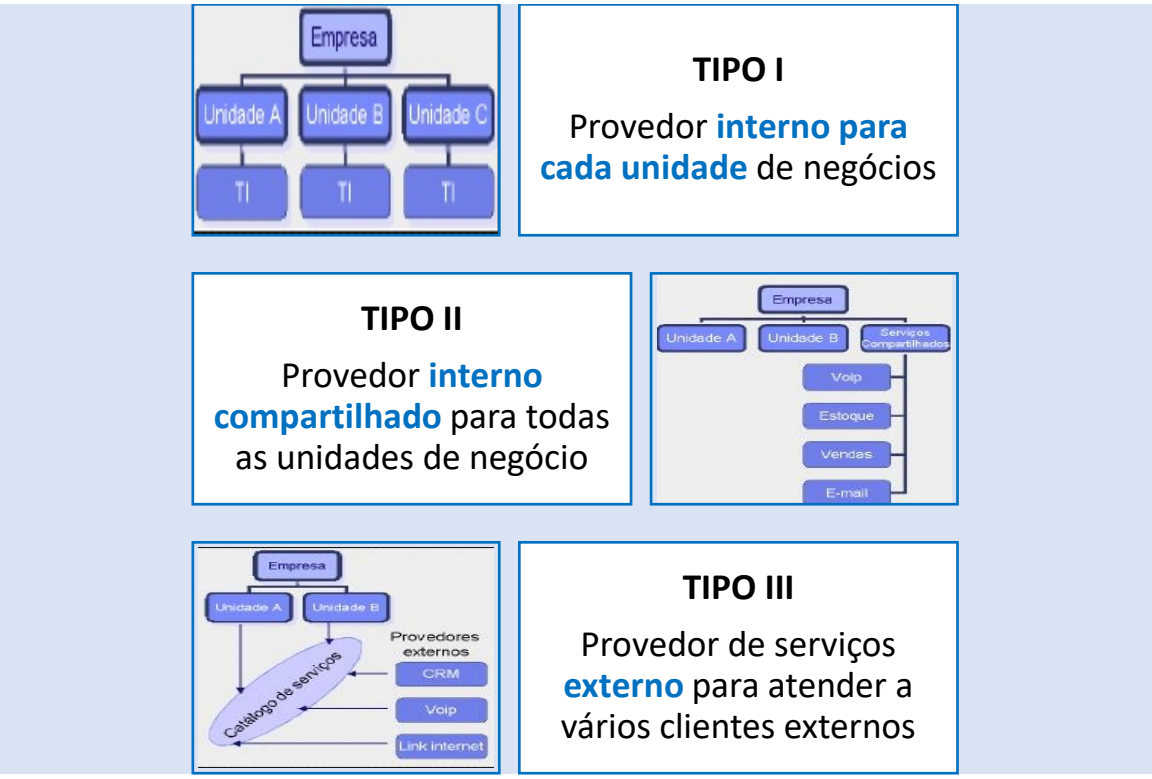
Um **pacote de nível de serviço (SLP) ou opções de serviço** é uma **escolha de utilidade e garantia oferecida aos clientes** por um serviço principal ou um pacote de serviços.



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

2.2.3 Tipos de provedores de serviço

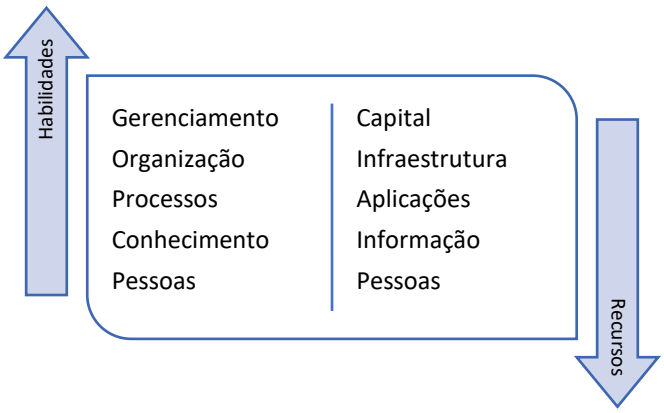
Um **provedor de serviço** é uma **organização que fornece serviços a um ou mais clientes** internos ou clientes externos. O provedor de serviço é frequentemente usado como uma abreviação de provedor de serviço de TI.



Esquema 9 – Tipos de Provedores de Serviços.

2.2.4 Ativos de serviço

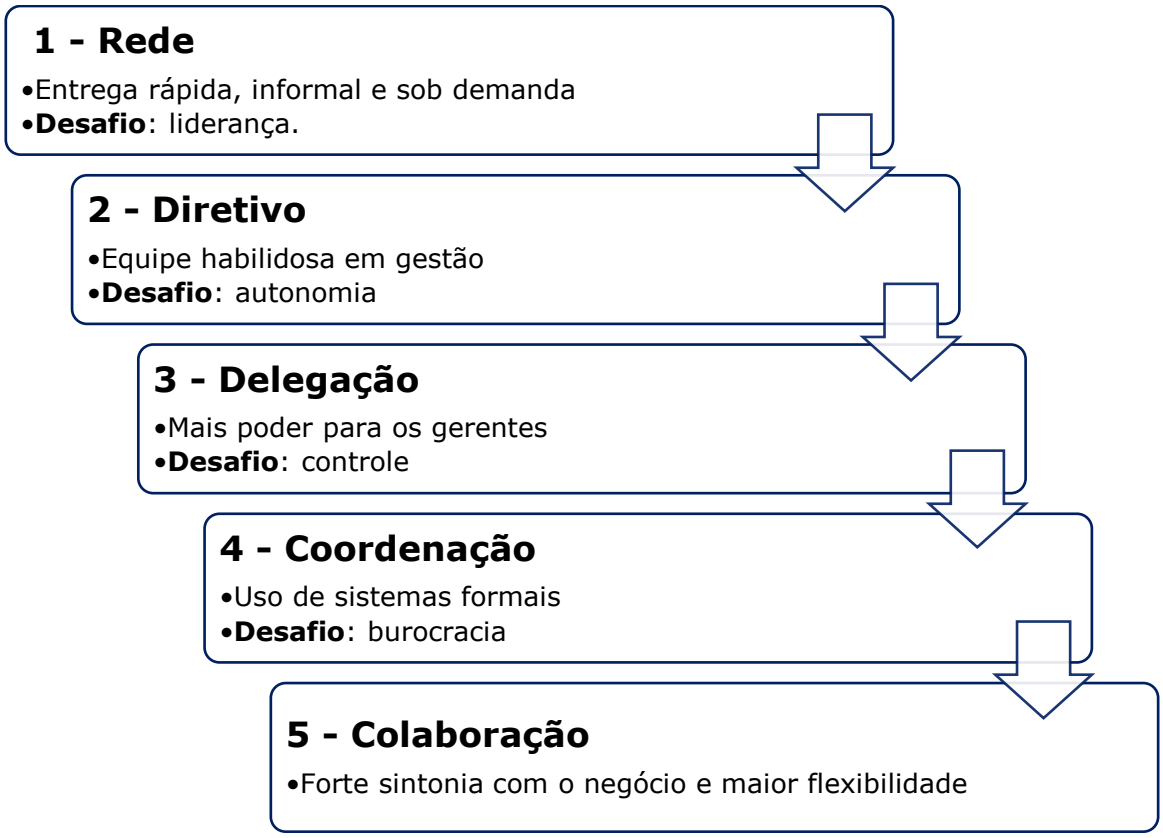
A ITIL é usada para transformar os recursos de gerenciamento de serviços em **ativos estratégicos**, usando o gerenciamento de serviços para fornecer a base para a competência principal, o desempenho diferenciado e a vantagem durável e para aumentar o potencial do provedor de serviços de suas:



Esquema 10 – Ativos de Serviço.

2.2.5 Estilos de gestão organizacional

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



Esquema 11 – Estilos de Gestão Organizacional.

(FCC - 2016 - Prefeitura de Teresina - PI - Analista Tecnológico - Analista de Negócios) A publicação do ITIL versão 3, Estratégia de Serviço, define 4 palavras que se iniciam com a letra P (quatro P's), cujo significado é o de estabelecer uma estratégia de serviço adequada. Essas 4 palavras com os mesmos significados na língua portuguesa e na língua inglesa são:

a) perspectiva, posição, plano e padrão.

b) princípio, parte, participação e plano.

c) ponto, participação, previsão e posição.

d) previsão, presença, perspectiva e princípio.

e) possibilidade, provisão, parte e previsão.

Comentários:

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

Perspectiva: define a visão e missão da organização.

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

Plano: traduz a estratégia para ações.

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

Gabarito: Letra A

2.3 – Processos da Estratégia de Serviços

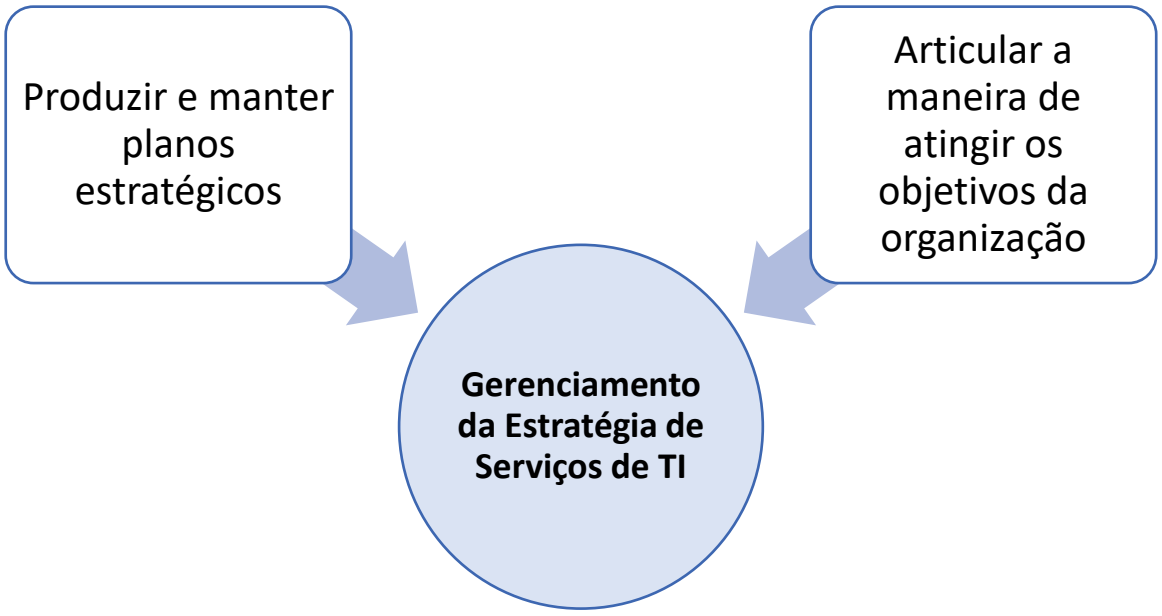
Uma breve descrição dos processos da estratégia de serviços é apresentada a seguir:

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

Esquema 12 – Processos da Estratégia de Serviço.

2.3.1 Gerenciamento Estratégico para Serviços de TI

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



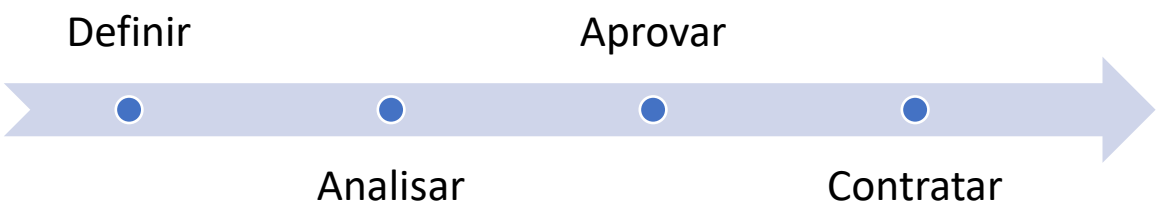
Esquema 13 – Gerenciamento da Estratégia de Serviços de TI.

2.3.2 Gerenciamento do Portfólio de Serviço

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

Esquema 14 – Portfólio de Serviços.

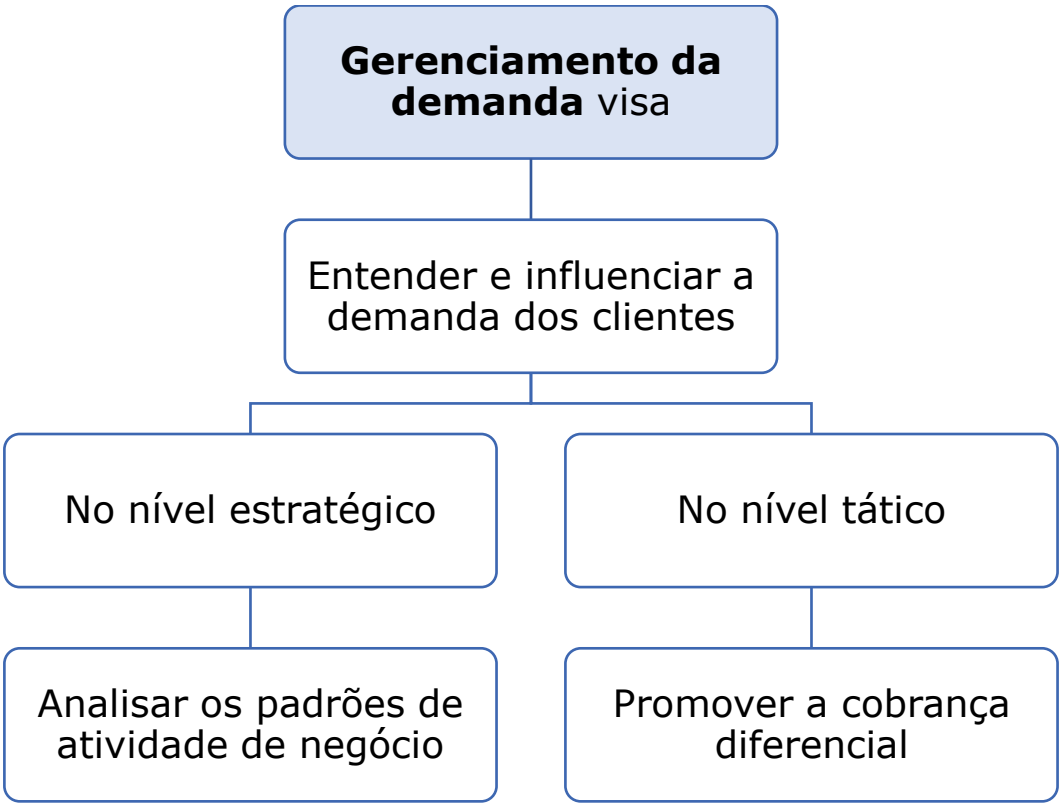
O processo de gerenciamento de portfólio é um processo contínuo, que inclui as seguintes etapas:



Esquema 15 – Etapas do Processo de Gerenciamento de Portfólio.

2.3.3 Gerenciamento da demanda

O **gerenciamento de demanda** é um aspecto crítico do gerenciamento de serviços. O **propósito do gerenciamento da demanda** é **entender e influenciar a demanda dos clientes por serviços e o fornecimento de capacidade para atender a essas demandas**.

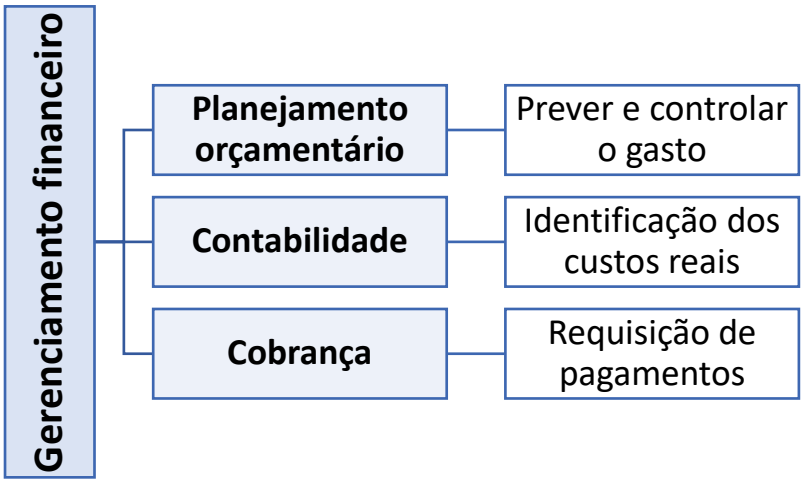


Esquema 16 – Gerenciamento da Demanda.

2.3.4 Gerenciamento financeiro

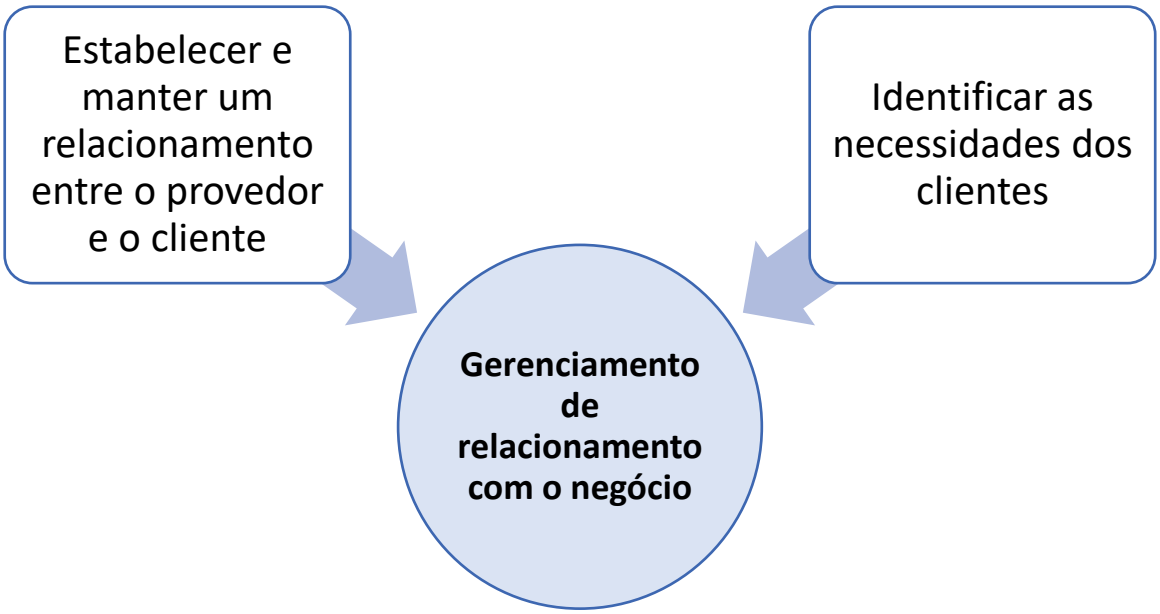
O **gerenciamento financeiro** abrange a **função e os processos responsáveis pelo gerenciamento dos requisitos de orçamento, contabilidade e cobrança** de um provedor de serviços de TI. Ele fornece à empresa e à TI a quantificação, em termos financeiros, do valor dos serviços de TI, o valor dos ativos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

Os subprocessos do gerenciamento financeiro são:



Esquema 17 – Subprocessos do Gerenciamento financeiro.

2.3.5 Gerenciamento de relacionamento com o negócio



Esquema 18 – Gerenciamento de relacionamento com o negócio.

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

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

Comentários:

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

Gabarito: Errado

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

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

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

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

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

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

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

Comentários:

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

Gabarito: Letra B

3. – Desenho de Serviços

3.1 – Descrição do estágio Desenho de Serviços

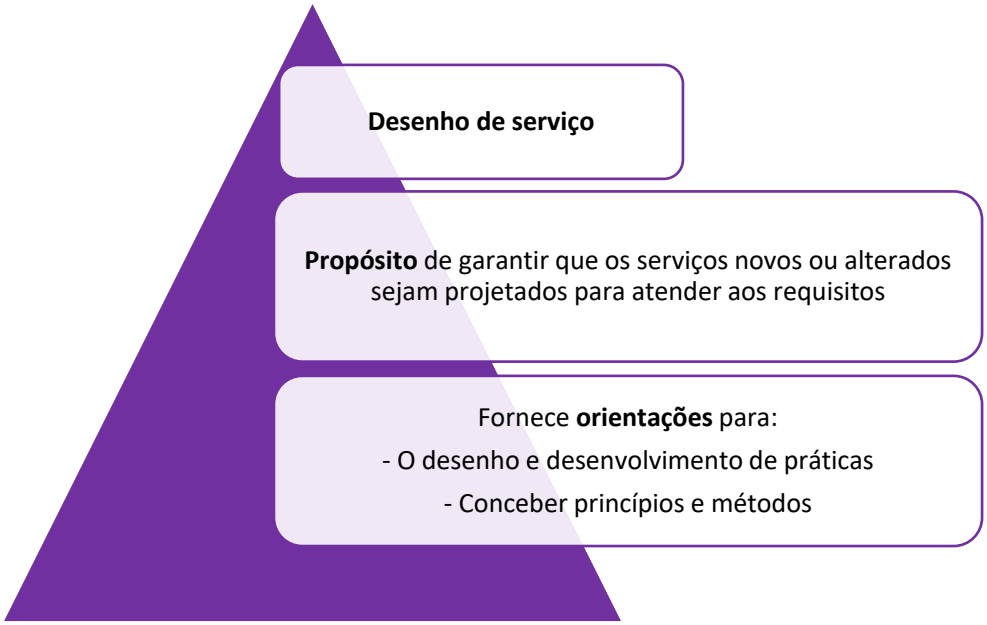
O **propósito do desenho do serviço (ou projeto de serviço)** é **garantir que os serviços novos ou alterados sejam projetados para atender aos requisitos em mudança do negócio**. O desenho do serviço é o estágio no ciclo de vida que transforma um novo requisito da estratégia de serviço em um projeto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

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

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

O Desenho de Serviço da ITIL fornece orientações para:

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



Esquema 19 – Desenho do serviço.

HORA DE PRATICAR!

(FCC - 2018 - TRT - 6ª Região (PE) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) Um Analista especializado em Tecnologia da Informação está trabalhando em uma prestadora de Serviços para atender ao pedido de um novo serviço de TI, que envolve a necessidade de arquiteturas tecnológicas para o serviço e de requisitos de nível de serviço. Considerando o uso da ITIL v3 edição de 2011, a fase do ciclo de vida do serviço que terá maior relação com a Engenharia de Requisitos é:

a) Estratégia de Serviço.

b) Transição de Serviço.

c) Operação de Serviço.

d) Desenho de Serviço.

e) Planejamento de Serviço.

Comentários:

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

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

Gabarito: Letra D

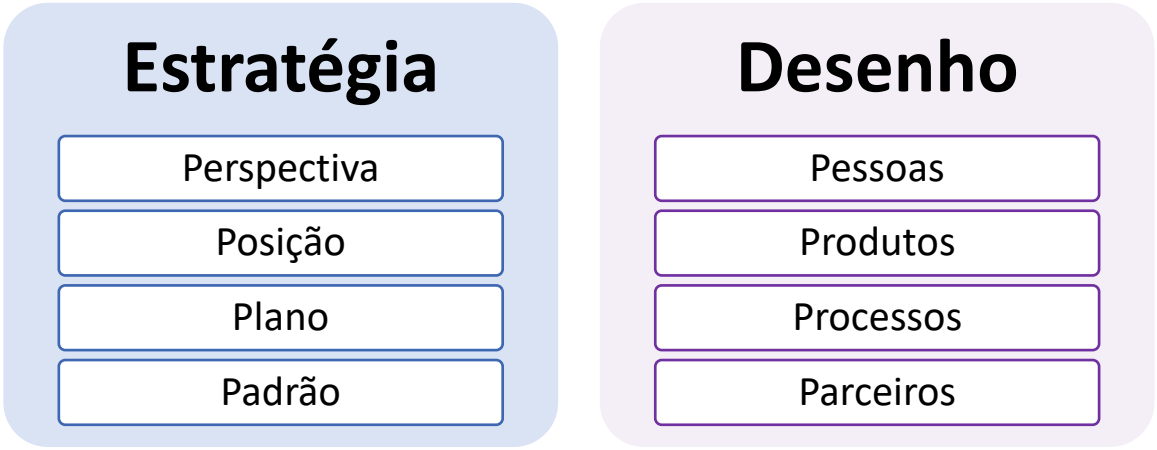
3.2 – Conceitos chave do estágio Desenho de Serviços

3.2.1 Os 4 P's do Desenho de Serviço

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

Esquema 20 – 4 Ps do Desenho de Serviço.

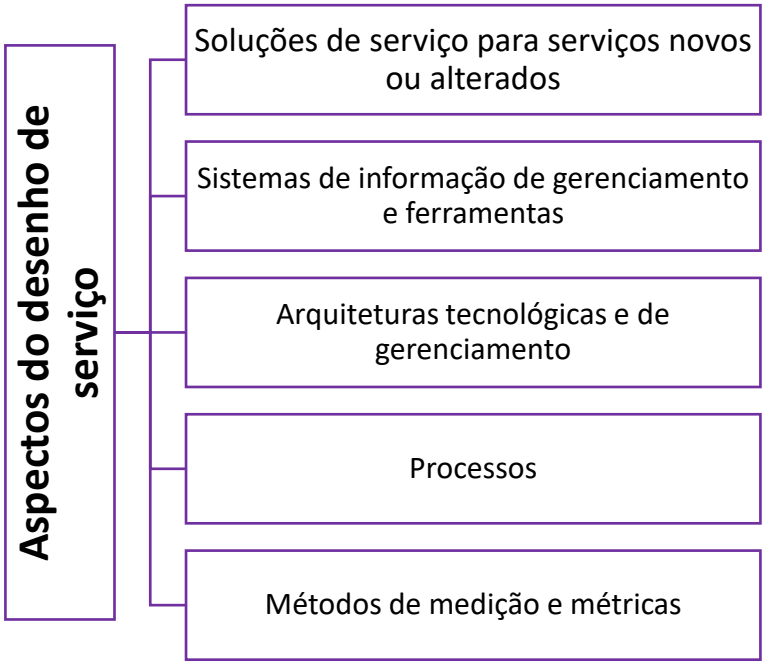
Muito cuidado para não confundir os 4 Ps do Desenho com os 4 Ps da Estratégia. Vamos usar um esquema para distingui-los:



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

5 aspectos do Desenho de Serviço

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

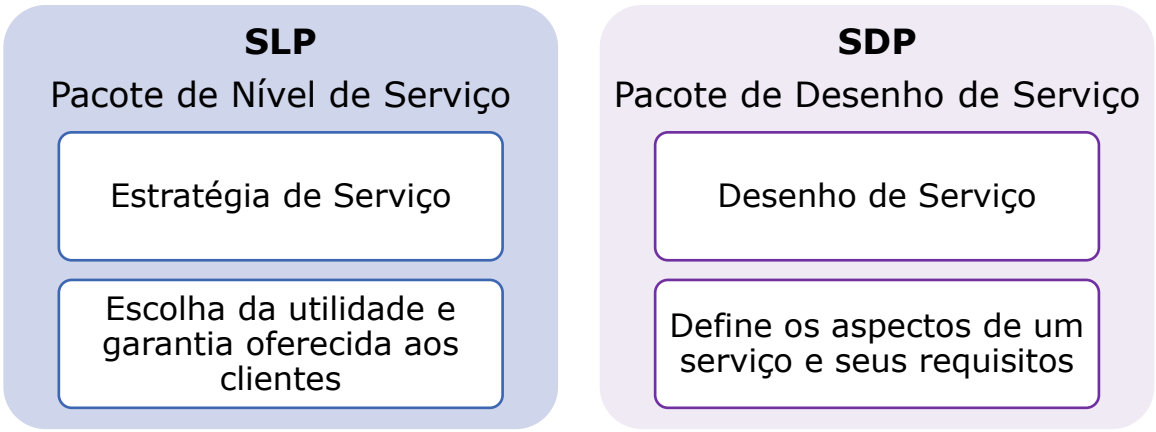


Esquema 22 – 5 Aspectos do Desenho de Serviço.

Pacote de desenho de serviço (SDP)

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

É importante diferenciar o SDP do SLP:



Esquema 23 – SLP x SDP.

HORA DE PRATICAR!

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

a) pacote de nível de serviço (PNS).

b) requisito de nível de serviço (RNS).

c) acordo de nível de serviço (ANS).

d) procedimento padrão de operação (PPO).

e) pacote de desenho de serviço (PDS).

Comentários:

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

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

Gabarito: Letra E

3.3 – Processos do Desenho de Serviços

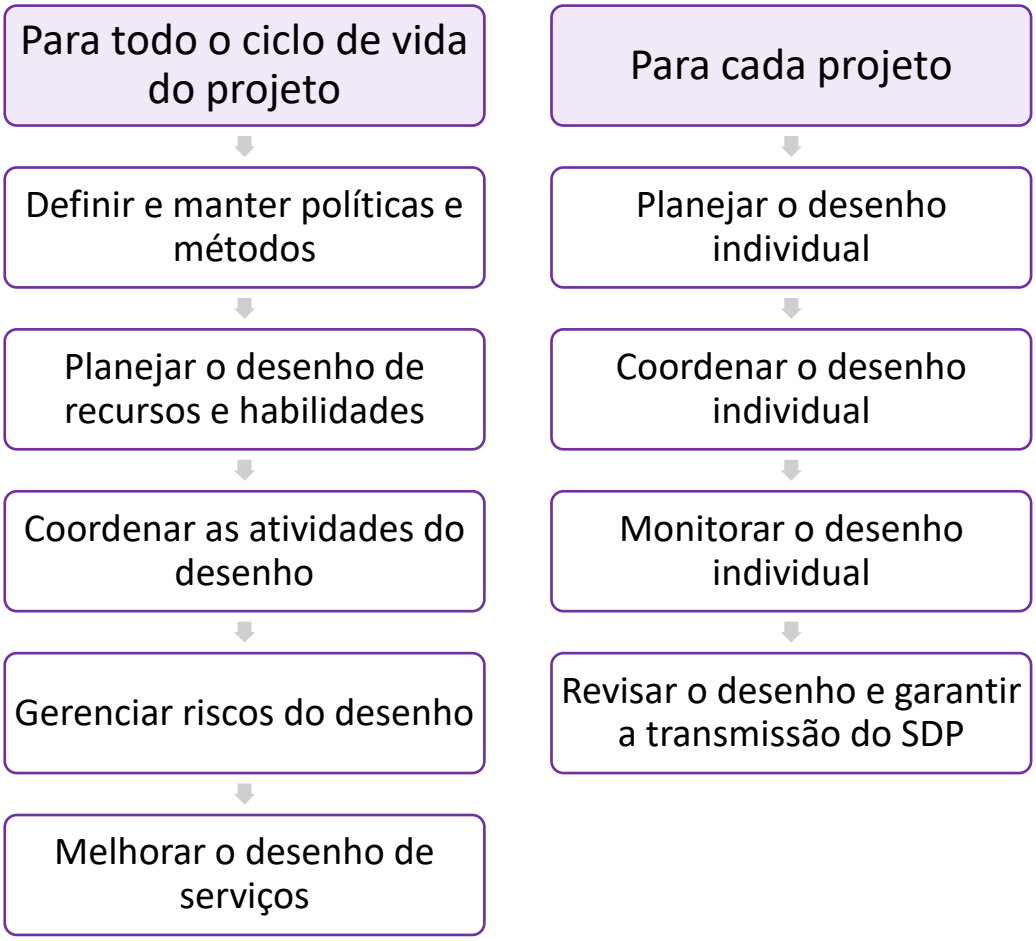
Segue uma breve descrição dos processos do desenho de serviços:

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

Esquema 24 – Processos do Desenho de Serviço.

3.3.1 Coordenação do Desenho

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



Esquema 25 – Atividades da Coordenação do Desenho.

3.3.2 Gerenciamento do Catálogo de Serviços

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

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

Esquema 26 – Tipos de Catálogos de Serviços.

3.3.3 Gerenciamento de nível de serviço

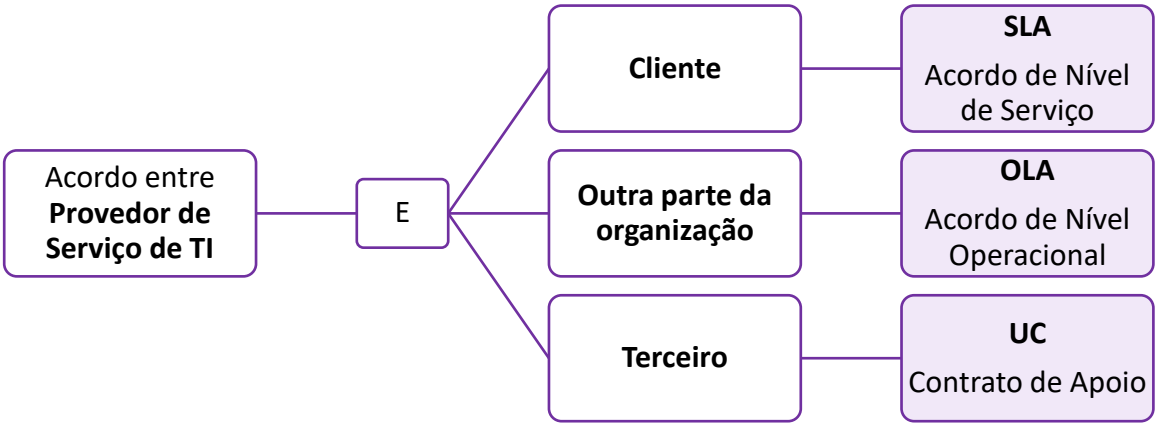
Um **Acordo de Nível de Serviço (SLA)** é um **acordo entre um provedor de serviços de TI e um cliente**. Um **acordo de nível de serviço** descreve o serviço de TI, documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços de TI e do cliente. Um único contrato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

Um acordo de nível de serviço pode ser classificado em:

Esquema 27 – Tipos de Acordo de Nível de Serviço.

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

Assim,

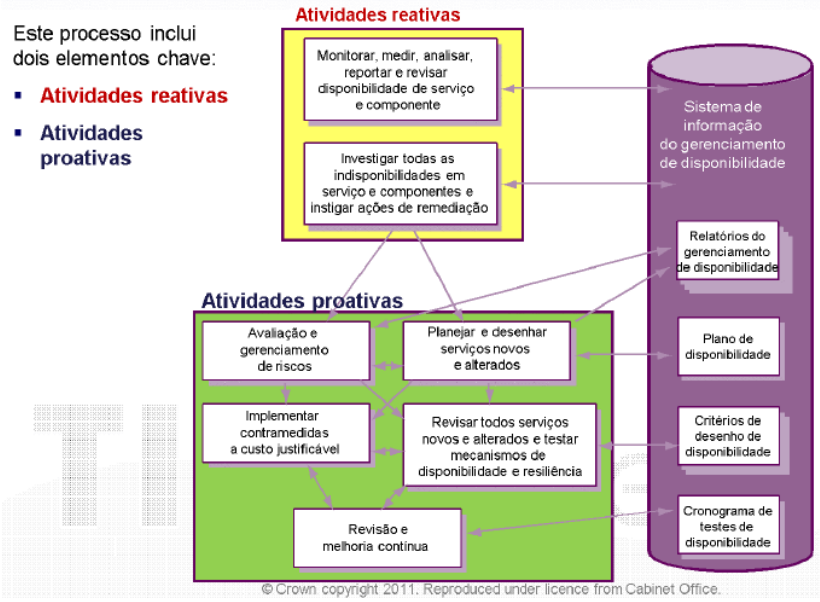


Esquema 28 – SLA, OLA e UC.

3.3.4 Gerenciamento da disponibilidade

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

Existem dois aspectos principais:



Esquema 29 – Atividades reativas e proativas.

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

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

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

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

- **Tempo Médio Entre Falhas (TMEF ou MTBF)**: tempo médio em que um serviço de TI ou outro item de configuração consegue realizar a sua função acordada sem interrupção. É **medido a partir do momento em que o item de configuração começa a funcionar, até sua próxima falha**.
- **Tempo Médio Entre Incidentes de Serviço (TMEIS)**: métrica usada para medir e relatar a confiabilidade. É o **tempo médio desde quando um sistema ou serviço de TI falha, até a sua próxima falha**.

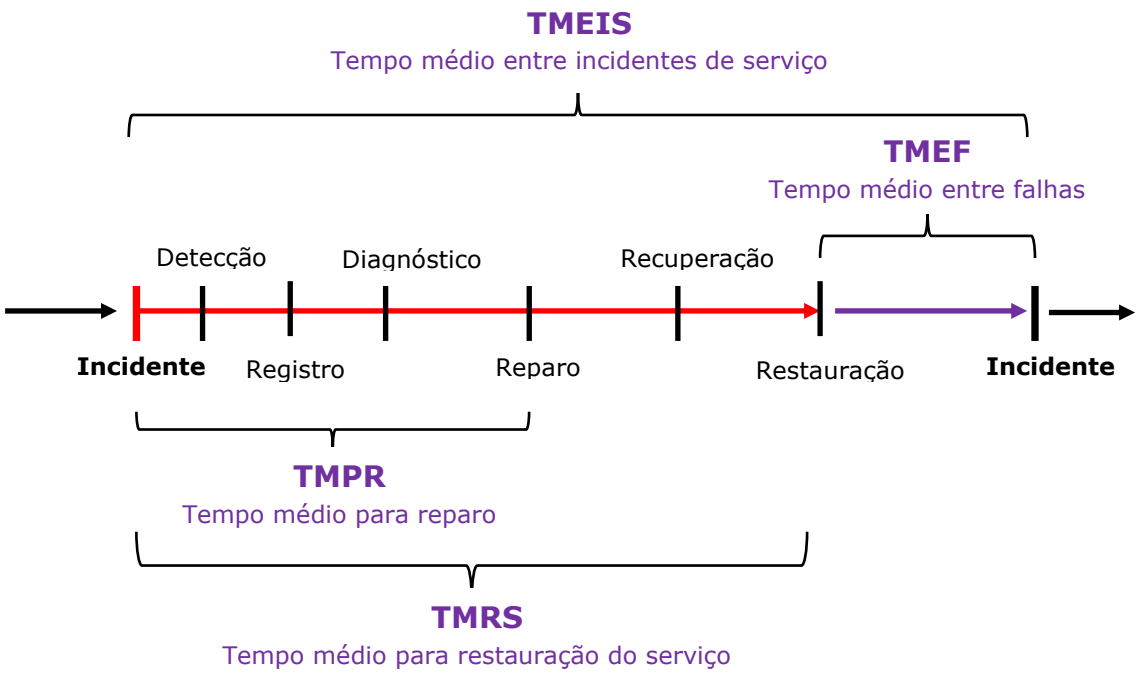
A **sustentabilidade** é uma medida de **quão rápido e eficaz um serviço** de TI ou outro item de configuração **pode ser restaurado à operação normal após uma falha**.

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

Outra medida importante é:

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

Vamos apresentar essas medidas em um esquema:

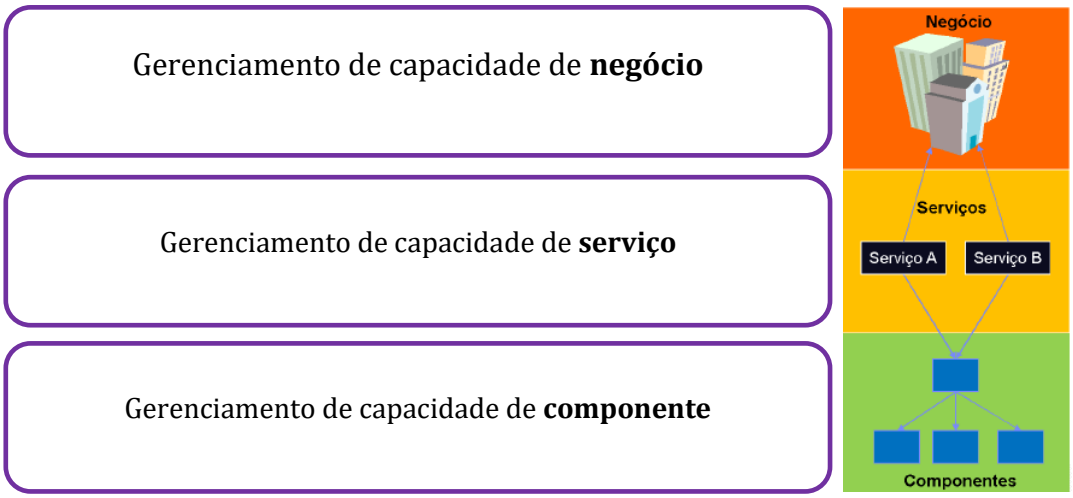


Esquema 30 – Medidas de Disponibilidade.

3.3.5 Gerenciamento da capacidade

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

Existem três subprocessos no gerenciamento de capacidade:

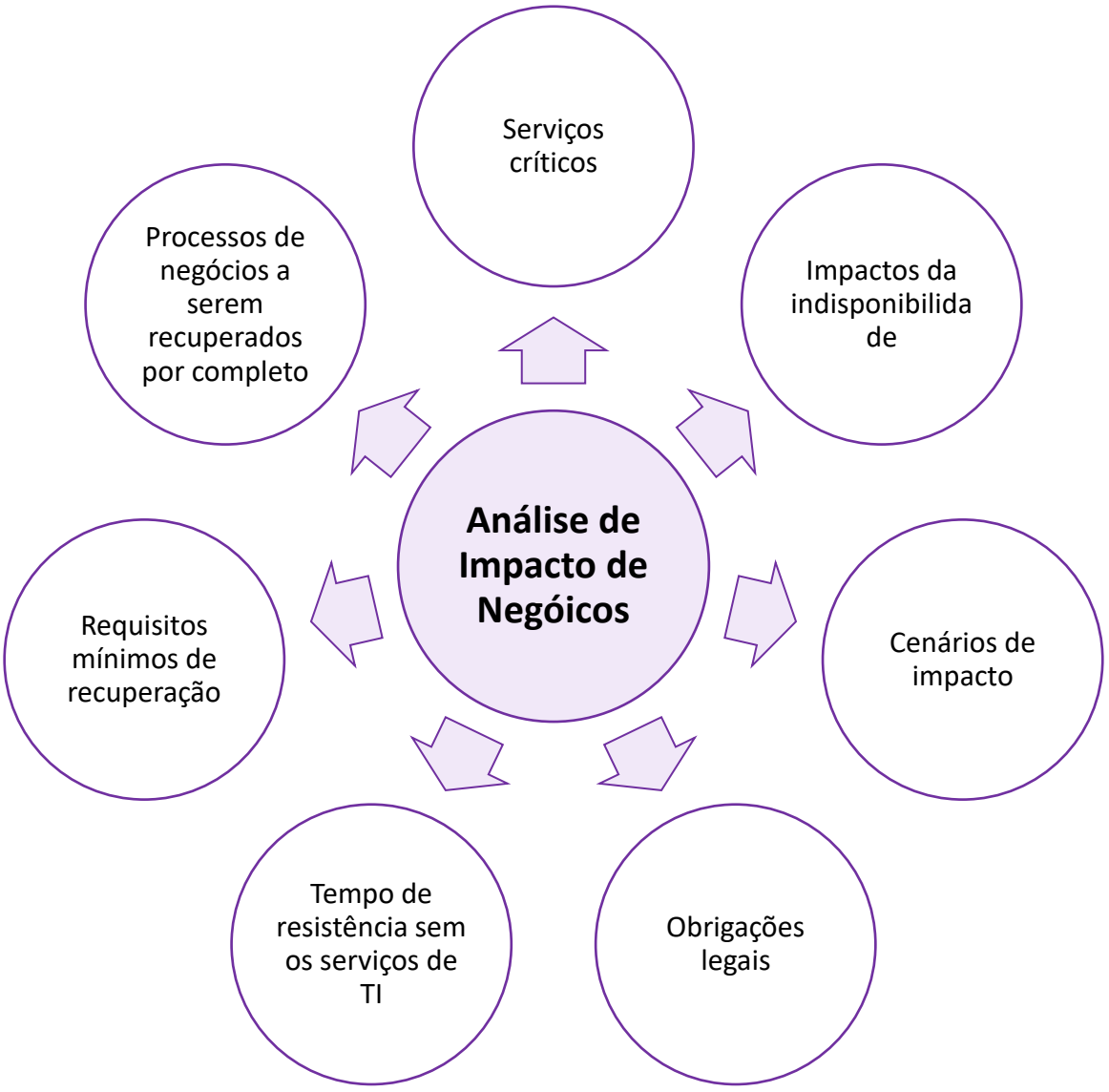


Esquema 31 – Subprocessos do Gerenciamento da Capacidade.

3.3.6 Gerenciamento da continuidade de negócio

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

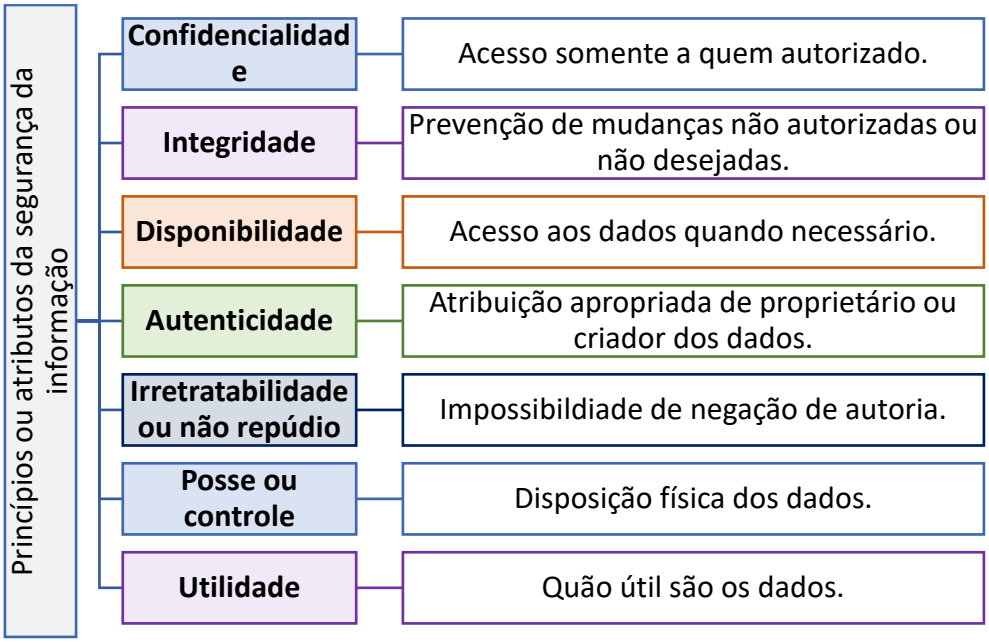
A **Análise de Impacto de Negócio (AIN ou BIA)** irá identificar:



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

3.3.7 Gerenciamento da Segurança da Informação

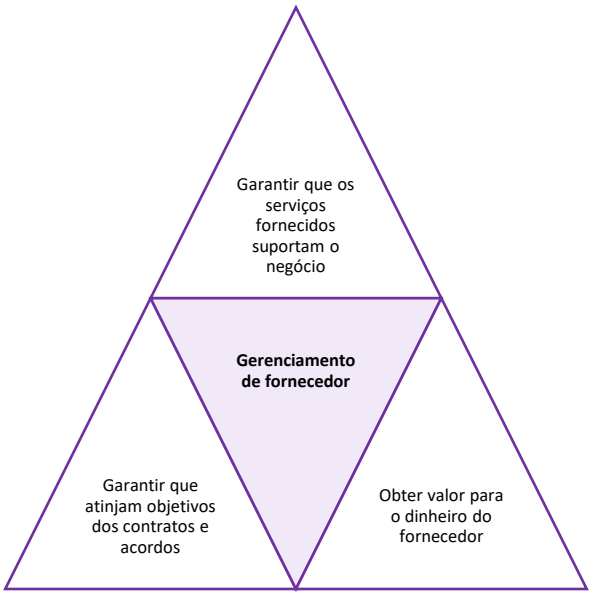
A segurança da informação busca assegurar as seguintes propriedades:



Esquema 33 – Princípios da Segurança da Informação.

3.3.8 Gerenciamento de fornecedores

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



Esquema 34 – Gerenciamento de fornecedor.

(FCC - 2018 - TRT - 2ª REGIÃO (SP) - Analista Judiciário - Tecnologia da Informação) De acordo ITIL v3 edição 2011, as atividades do Gerenciamento de Capacidade devem ser realizadas em todos os estágios do ciclo de vida do serviço, desde a Estratégia, passando pelo Desenho, Operação, Transição e permeando a Melhoria Contínua. Para isso, o processo apoia-se em 3 subprocessos:

I. responsável pelo entendimento da capacidade, uso e desempenho dos itens de configuração. Os dados são coletados, registrados e analisados para uso no plano de capacidade.

II. responsável pelo entendimento de requisitos de negócio futuros para uso no plano da capacidade.

III. responsável pelo entendimento do desempenho e da capacidade dos serviços de TI. Informações sobre os recursos usados por cada serviço de TI e o padrão de utilização ao longo do tempo são coletados, registrados e analisados para uso no plano da capacidade.

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

a) Itens de Configuração, de Negócios Futuros e de Nível de Serviço.

b) Componente, de Negócio e de Serviço.

c) Desempenho, de Requisitos e de Componente.

d) Itens de Configuração, de Negócio e de Continuidade de Serviço.

e) Componente, de Requisitos e de Serviço.

Comentários:

Existem três subprocessos no gerenciamento de capacidade:

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

Gabarito: Letra B

4. – Transição de Serviços

4.1 – Descrição do estágio Transição de Serviços

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

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

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

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

Esquema 35 – Transição de Serviço

4.2 – Conceitos chave da Transição de Serviços

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

Os **princípios** incluem:

- Compreender todos os serviços, suas utilidades, suas garantias e os resultados que eles suportam.

- Gerenciar a complexidade associada a mudanças em serviços, tecnologia e processos.

- Estabelecer uma política formal e uma estrutura comum para a implementação de mudanças, para garantir que todas as atividades necessárias sejam realizadas e todos os riscos relevantes sejam considerados.

- Apoiar a transferência de conhecimento, suporte à decisão e reutilização de processos, sistemas e outros elementos. A transição efetiva do serviço é fornecida envolvendo todas as partes relevantes, garantindo que o conhecimento apropriado esteja disponível e que o trabalho seja reutilizável em circunstâncias similares futuras.

- Antecipar e gerenciar as 'correções de curso', sendo proativo e determinando seu provável curso e tempo.

- Assegurar o envolvimento do pessoal de transição de serviço e um entendimento dos requisitos de transição de serviço durante todo o ciclo de vida do serviço.

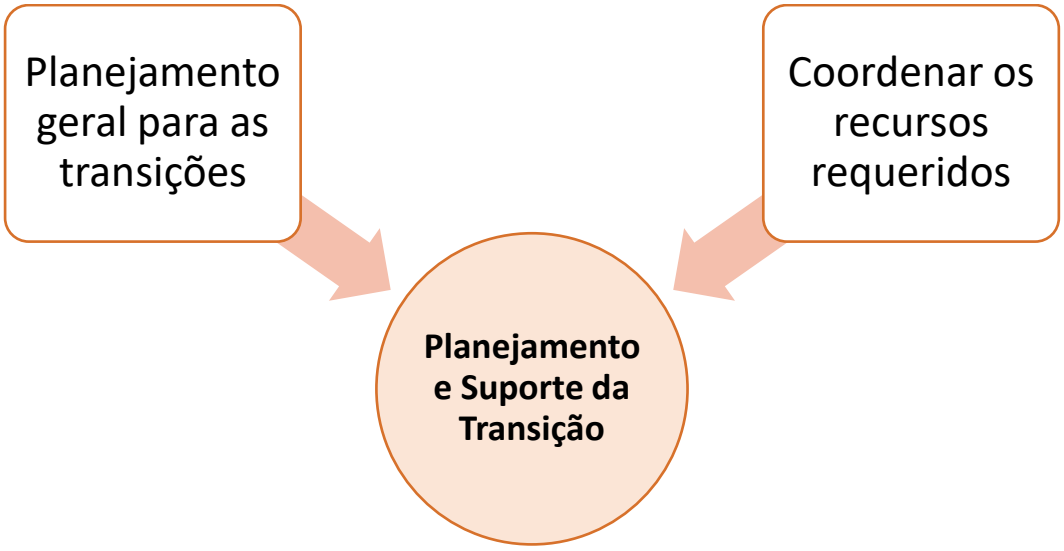
4.3 – Processos da Transição de Serviços

Segue uma breve descrição dos processos da transição de serviços:

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

Esquema 36 – Processos da Transição de Serviços.

4.3.1 Planejamento e suporte da transição



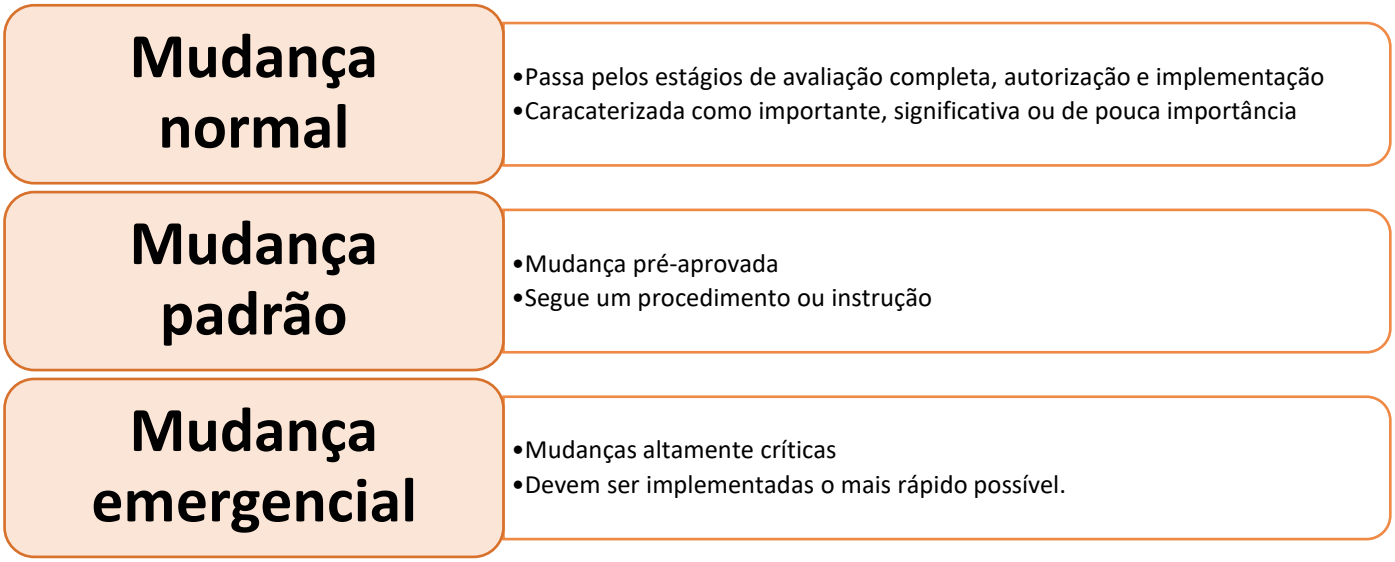
Esquema 37 – Planejamento e Suporte da Transição.

4.3.2 Gerenciamento de mudanças

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

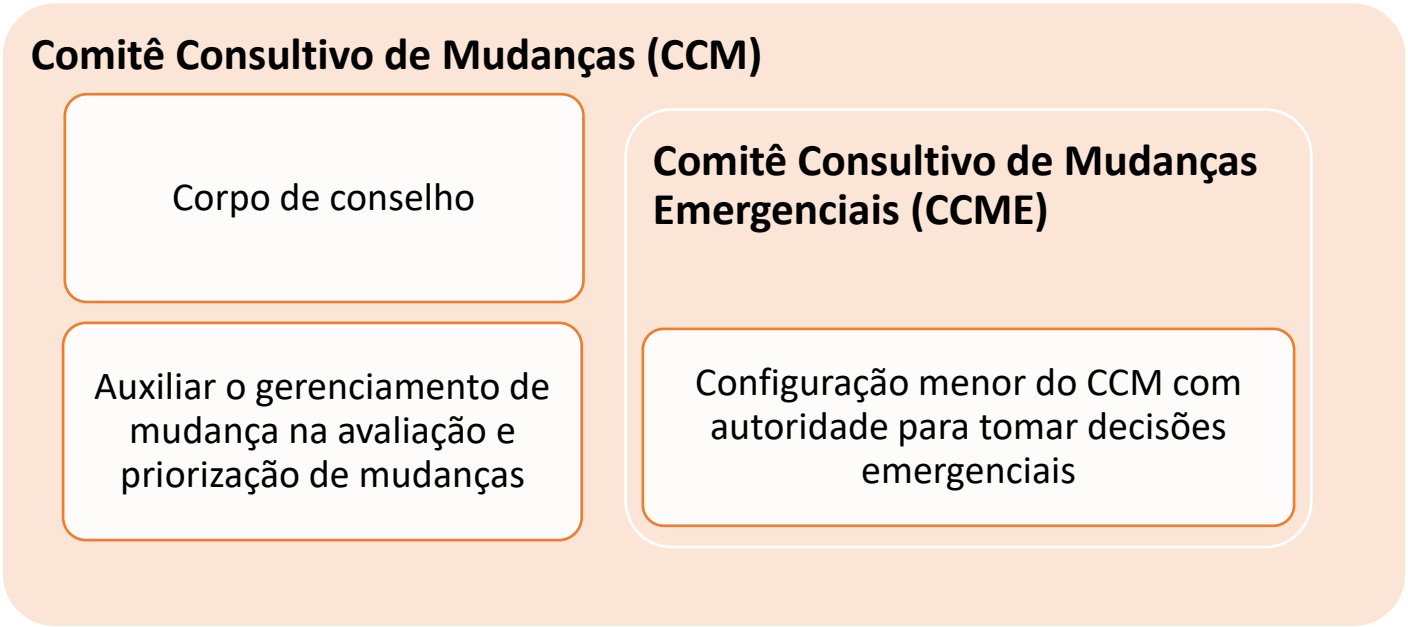
Esquema 38 – Mudança, Requisição de Mudança e Registro de Mudança.

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



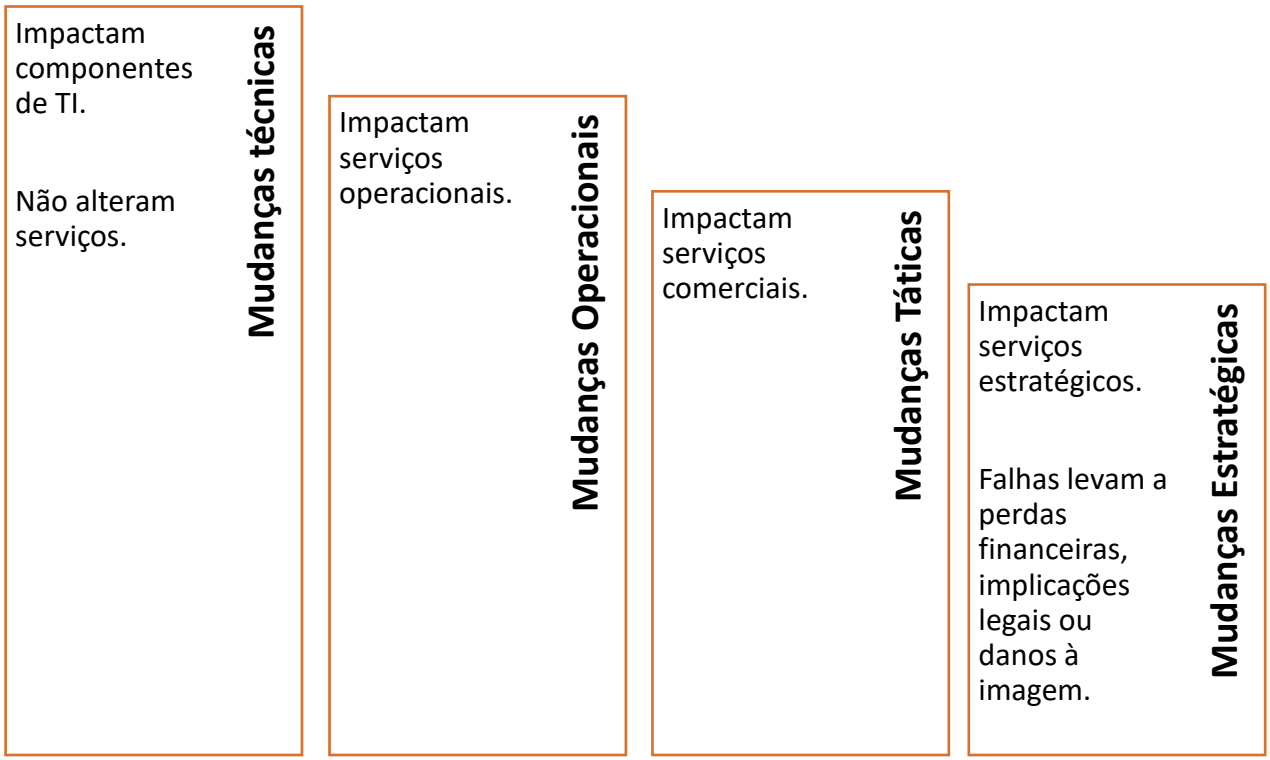
Esquema 39 – Tipos de mudanças.

Ainda em relação ao Gerenciamento de Mudanças é importante destacar o papel do **Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)**.



Esquema 40 – Comitê Consultivo de Mudanças.

As mudanças podem ser categorizadas como:

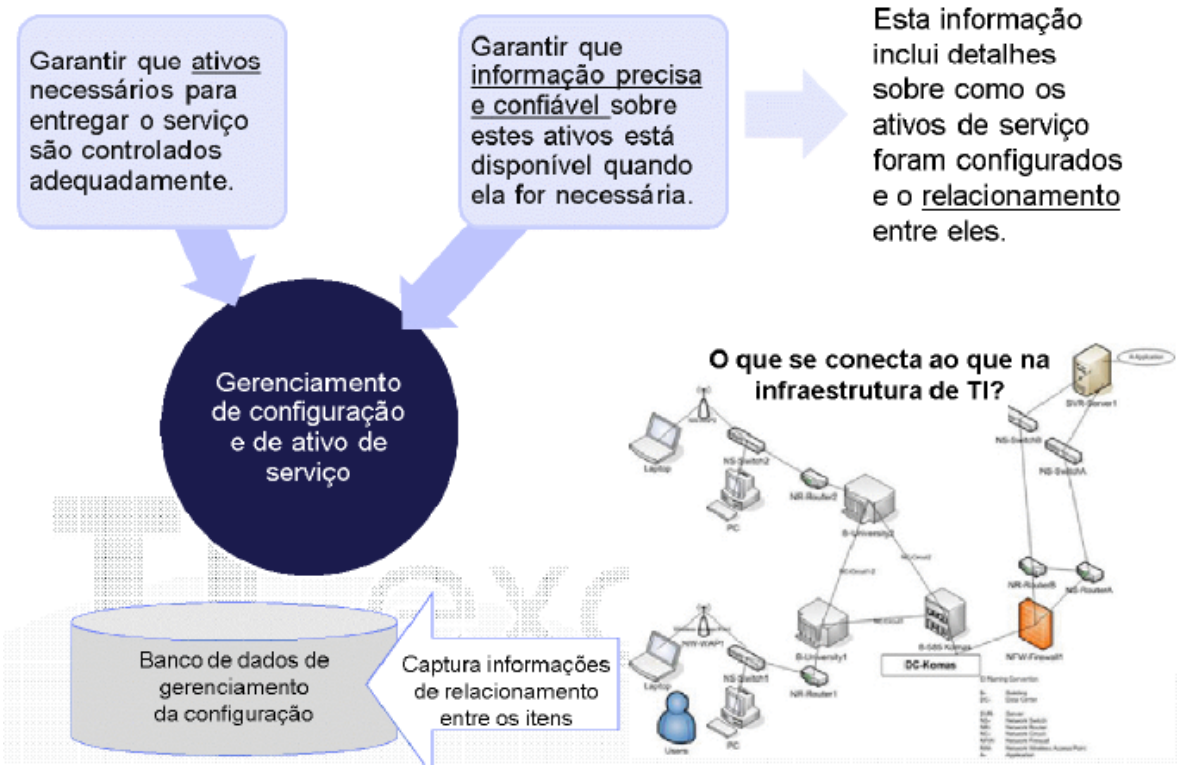


Esquema 41 – Categorias de Mudanças.

4.3.3 Gerenciamento de Ativos de Serviço e de Configuração

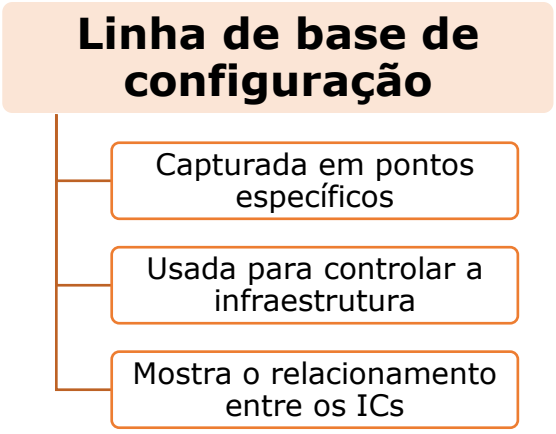
Um **item de configuração (IC)** é **qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado** para entregar um serviço de TI.

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



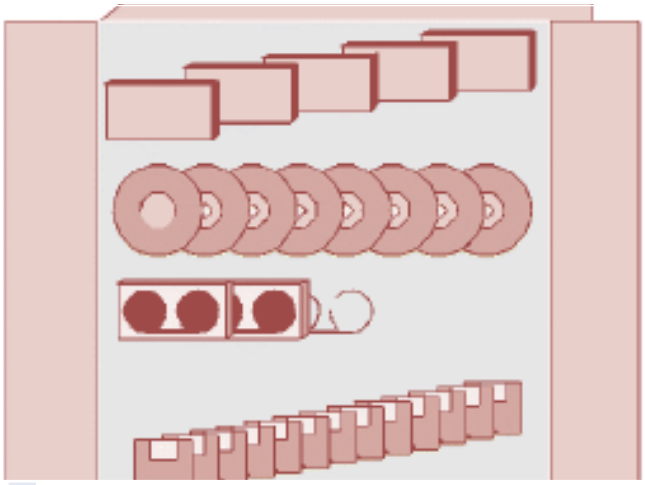
Esquema 42 – Gerenciamento de Ativo de Serviço e De Configuração.

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



Esquema 43 – Linha de base de configuração.

Uma **Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD)** se refere a **uma ou mais localidades em que as versões definitivas e autorizadas de todos os itens de configuração de software são armazenadas de maneira segura**.



Biblioteca de Mídia Definitiva

Armazena as versões definitivas e autorizadas dos ICs.

Pode conter ICs associados como licenças e documentação.

Área única lógica, mesmo que em várias áreas físicas.

Esquema 44 – Biblioteca de Mídia Definitiva.

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

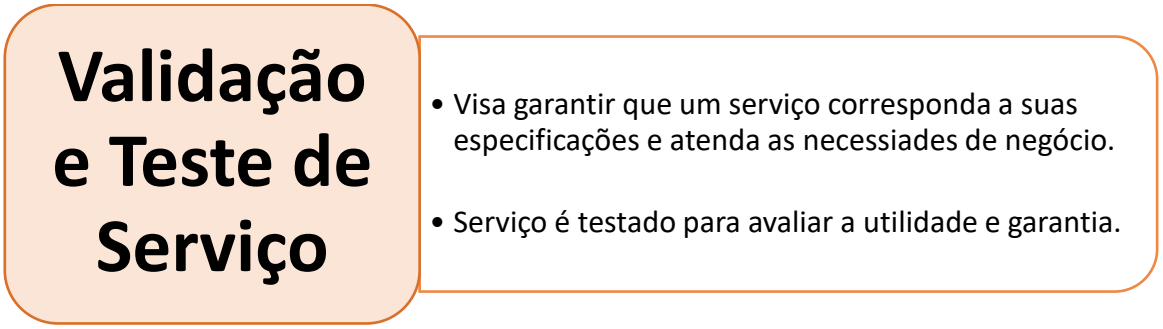
Uma **liberação (release)** constitui-se de **uma ou mais mudanças a um serviço de TI que são construídas, testadas e implantadas ao mesmo tempo**.

Há quatro fases no gerenciamento de liberação e implantação:

1 Planejamento de liberação e implantação	• Cria planos para construir e implantar a liberação.
2 Construção e teste de liberação	• O pacote de liberação é construído, testado e arquivado na BMD.
3 Implantação	• O pacote de liberação na BMD é implantado no ambiente de produção.
4 Revisão e encerramento	• Experiências e feedback são capturados. • Metas de desempenho e resultados são revisados. • Lições aprendidas são coletadas.

Esquema 45 – Fases do gerenciamento da liberação e implantação.

4.3.5 Validação e teste de serviço



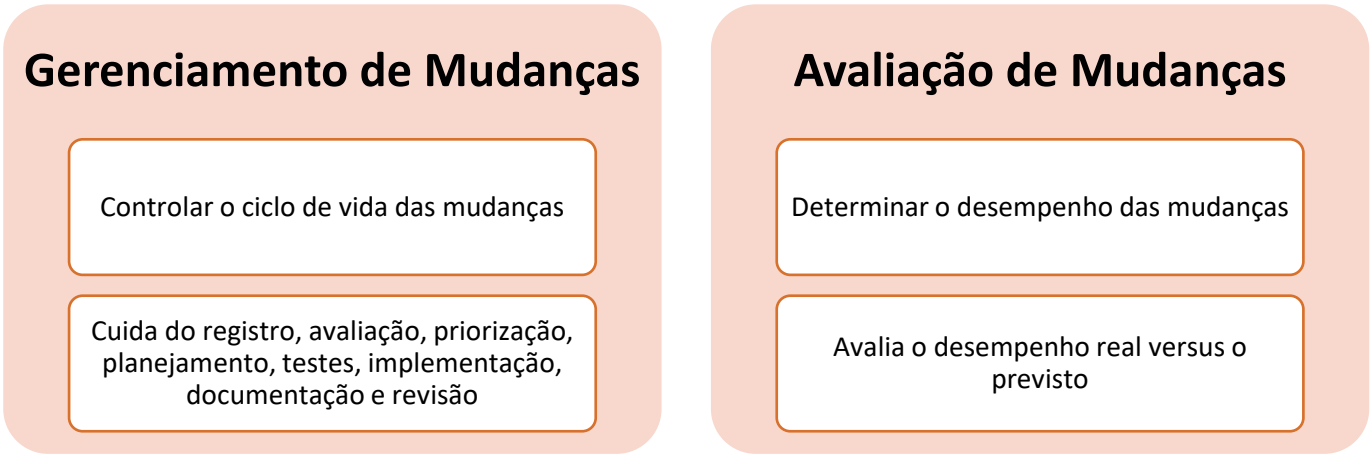
Esquema 46 – Validação e Teste de Serviço.

4.3.6 Avaliação de Mudanças

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

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

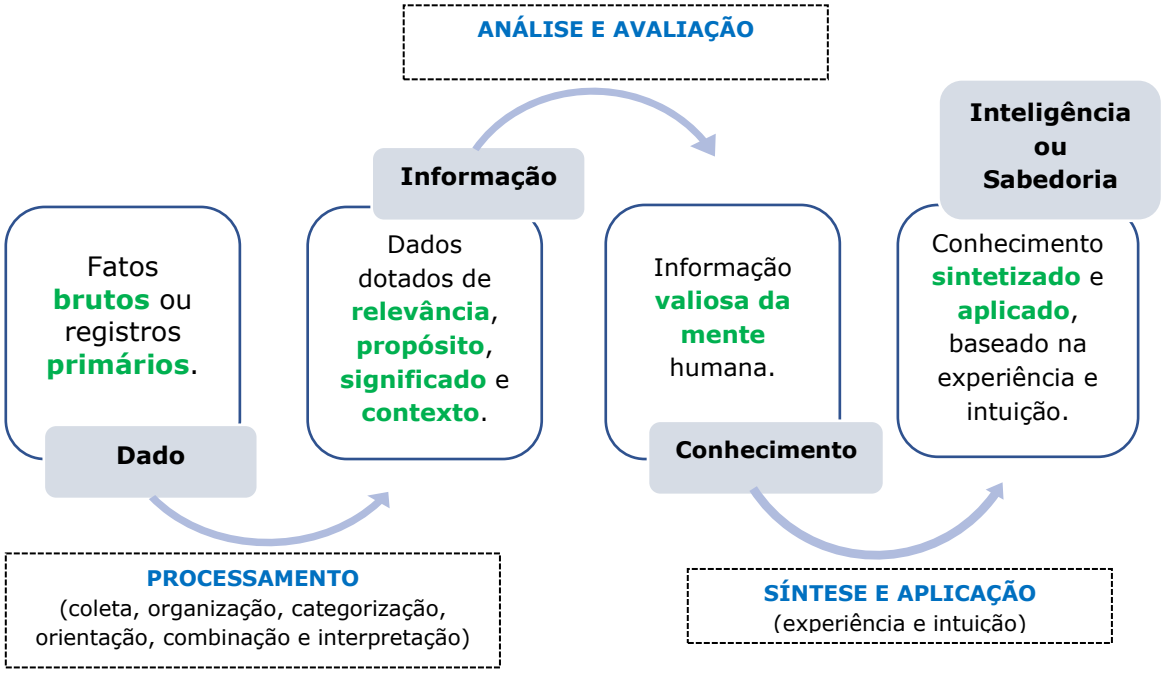
Cuidado para não confundir a Avaliação de Mudanças com o Gerenciamento de Mudanças:



Esquema 47 – Gerenciamento de Mudanças x Avaliação de Mudanças.

4.3.7 Gerenciamento do conhecimento

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



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

HORA DE PRATICAR!

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

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

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

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

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

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

Comentários:

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

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

Gabarito: Letra C

5. – Operação de Serviços

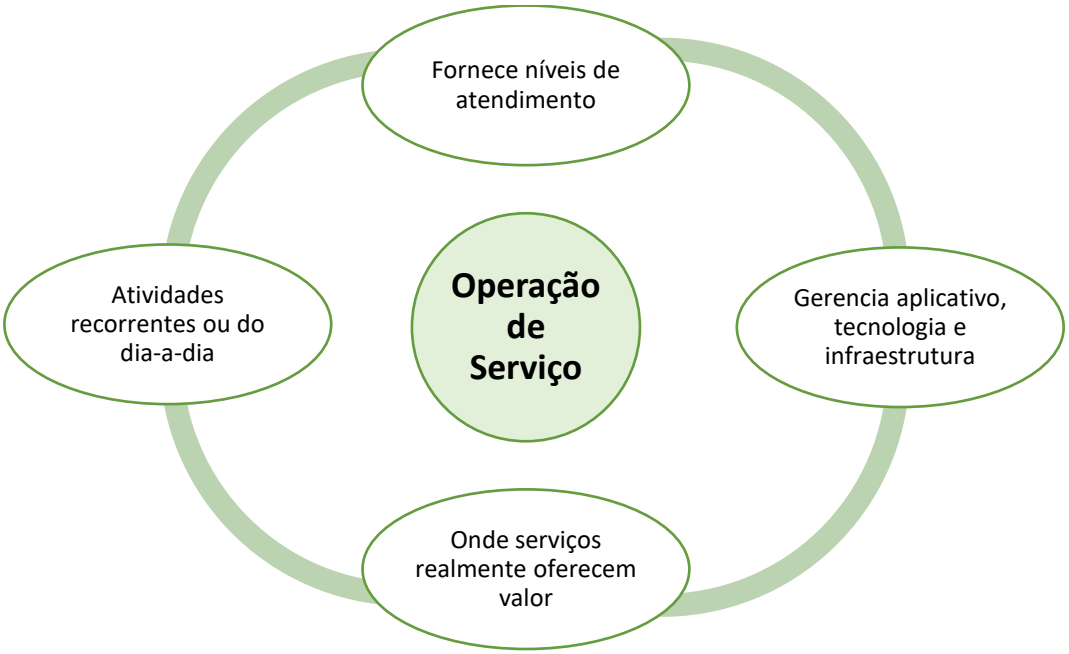
5.1 – Descrição do estágio Operação de Serviços

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

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

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

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



Esquema 49 – Operação de Serviço.

5.2 – Processos da Operação de Serviços

Segue uma breve descrição dos processos da operação de serviços:

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

Esquema 50 – Processos da Operação de Serviços.

5.2.1 Gerenciamento de Evento

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

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

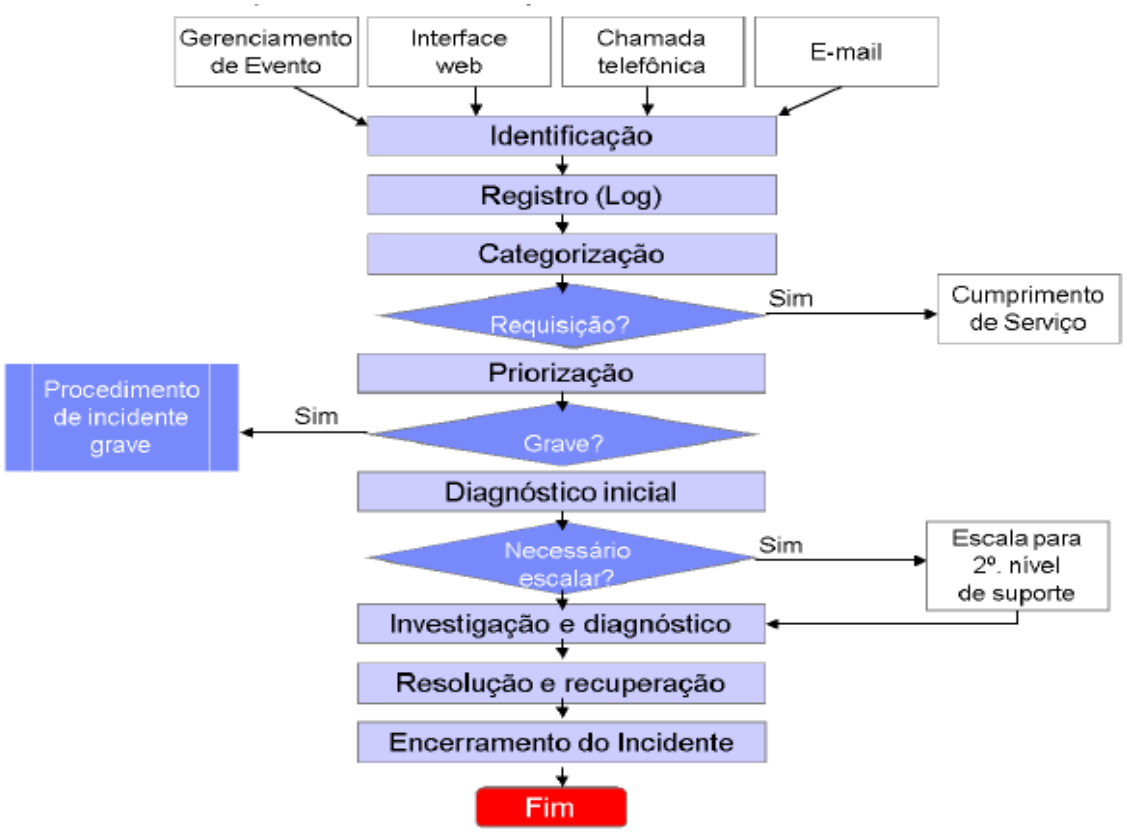
Esquema 51 – Eventos e alertas.

5.2.2 Gerenciamento de incidente

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

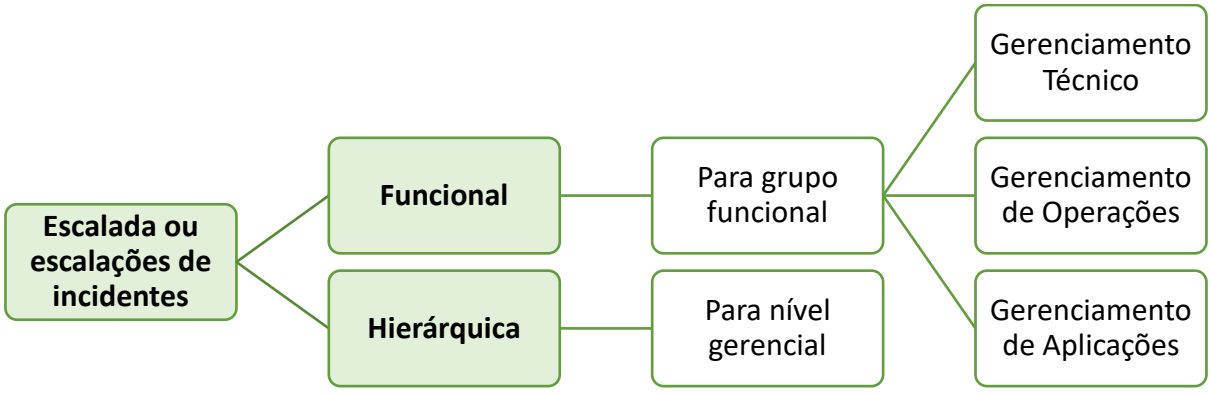
Os **incidentes** geralmente são detectados pelo gerenciamento de eventos ou pelos usuários que entram em contato com a central de serviços. Os incidentes são categorizados para identificar quem deve trabalhar neles e para a análise de tendências, e são priorizados de acordo com a urgência e o impacto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

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



Esquema 52 – Fluxo de Atividades para um incidente padrão.

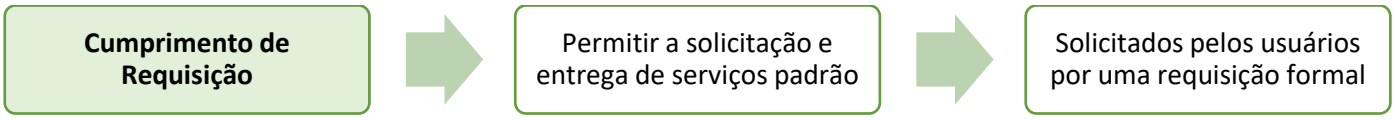
É importante destacar que existem dois tipos de escalação no ITIL:



Esquema 53 – Tipos de escaladas ou escalações.

5.2.3 Cumprimento de Requisição

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



Esquema 54 – Cumprimento de Requisição.

5.2.4 Gerenciamento de Problemas

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

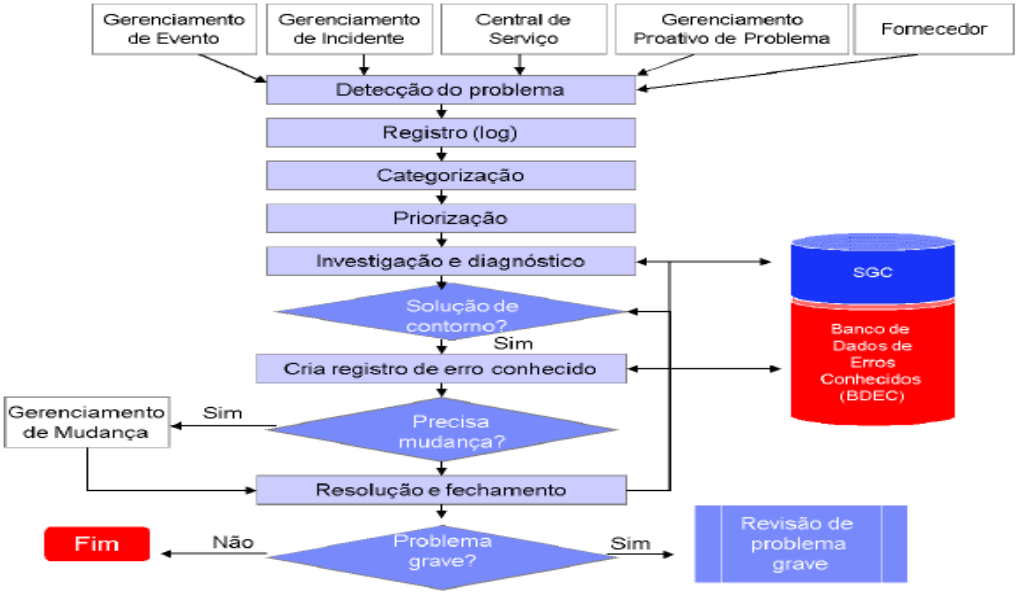
A **solução de contorno** serve para **reduzir ou eliminar o impacto de um incidente ou problema para o qual a resolução definitiva ainda não está disponível**.

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

O Gerenciamento de Problema consiste em dois subprocessos:

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

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



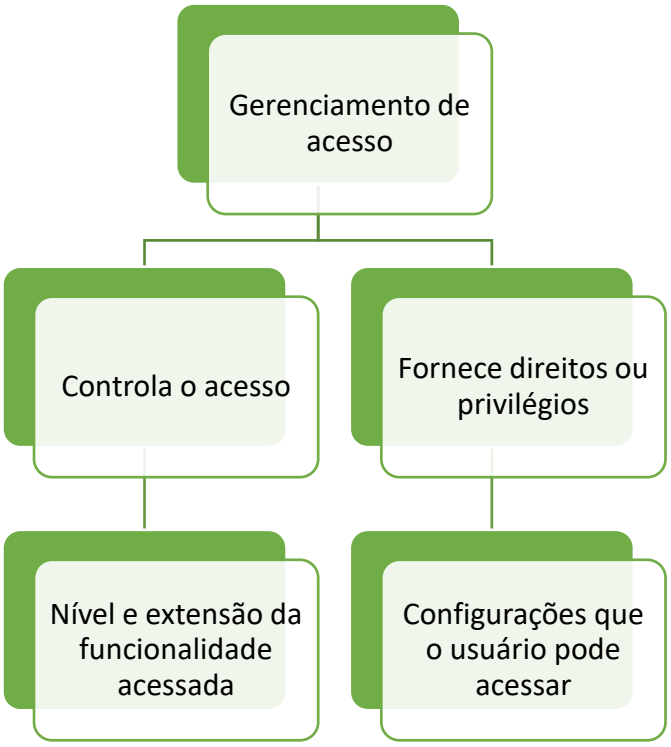
Esquema 55 – Fluxo de Atividades do Gerenciamento de Problema.

5.2.5 Gerenciamento de acesso

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

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

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



Esquema 56 – Gerenciamento de acesso.

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

Gerenciamento de Eventos

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

Gerenciamento de Incidentes

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

Gerenciamento de Requisição

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

Gerenciamento de Problemas

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

Gerenciamento de Acesso

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

Esquema 57 – Principais termos usados na operação de serviços.

HORA DE PRATICAR!

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

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

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

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

c) compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços não ter realizado diagnósticos dos chamados recebidos, o que não é de sua competência.

d) compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços poder resolver incidentes no primeiro contato, quando possível.

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

Comentários:

Vamos avaliar cada um dos itens:

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

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

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

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

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

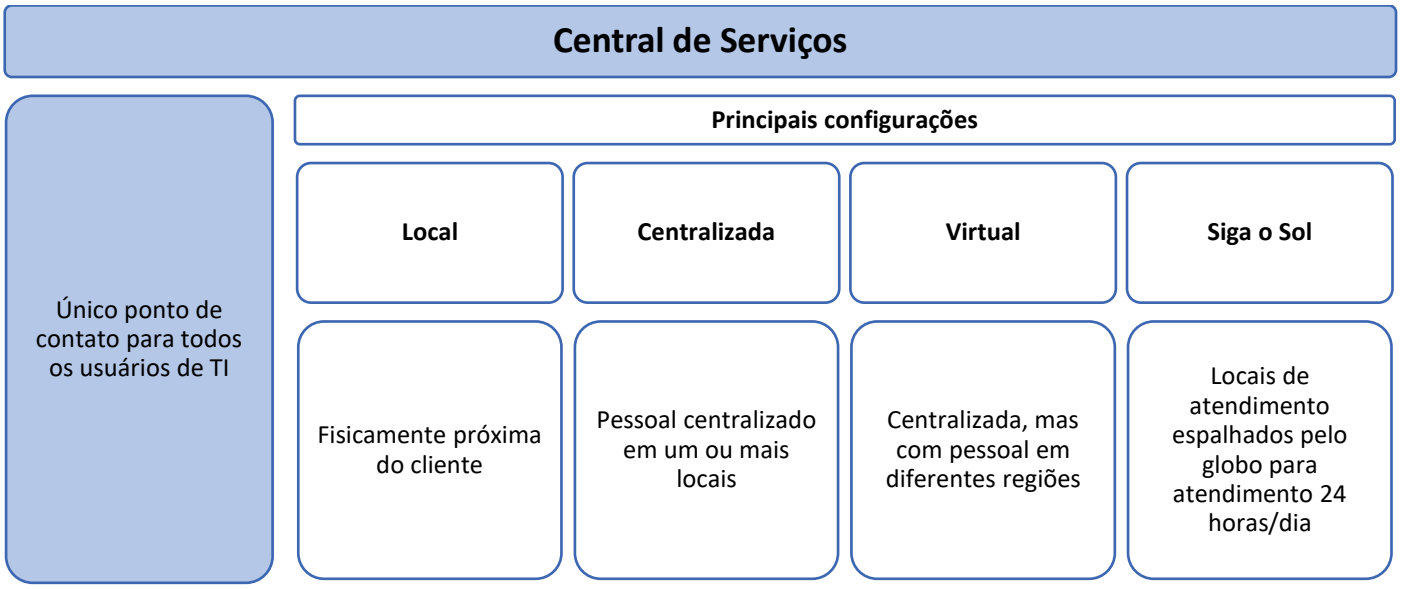
Gabarito: Letra D

5.3 – Funções da Operação de Serviços

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

5.3.1 Central de Serviços

A **central de serviços** fornece um **único ponto de contato para todos os usuários de TI**. Geralmente registra e gerencia todos os incidentes, solicitações de serviço e solicitações de acesso e fornece uma interface de usuário para todos os outros processos e atividades de operação do serviço. Funciona como a "janela da loja" para TI para usuários; é onde a grande maioria dos usuários obtém sua primeira impressão do provedor de serviços de TI. A central de serviços pode ser apresentar com base nas seguintes **configurações**: local, centralizada, virtual e siga o sol.



Esquema 58 – Central de Serviços.

5.3.2 Gerenciamento técnico

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

5.3.3 Gerenciamento de aplicações

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

5.3.4 Gerenciamento de operações

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

Resumo das funções

As funções são sintetizadas a seguir:

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

Esquema 59 – Funções da Operação de Serviços.

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

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

– O Tribunal possui pessoas com essas competências e habilidades?

– É possível capacitar as pessoas ou será necessário abrir concurso?

– Qual é o custo-benefício entre capacitar e abrir concurso para conseguir pessoas capacitadas?

– Os recursos certos estão sendo utilizados para suportar os serviços certos?

Estas atividades são pertinentes

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

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

c) à função Gerenciamento de Operações de TI do estágio Transição de Serviços.

d) à função Gerenciamento Técnico do estágio Operação de Serviços.

e) ao processo Gerenciamento de Operações de TI do estágio Desenho de Serviços.

Comentários:

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

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

a) **Incorreto**: Gerenciamento Técnico é uma função e não processo.

b) **Incorreto**: Gerenciamento Técnico é uma função e não processo.

c) **Incorreto**: Gerenciamento de Operações de TI é uma função da Operação de Serviços e não da Transição de Serviços.

d) **Correto**: à função Gerenciamento Técnico do estágio Operação de Serviços.

e) **Incorreto**: Gerenciamento de Operações é uma função e não processo.

Gabarito: Letra D

6. – Melhoria Contínua de Serviços

6.1 – Descrição do estágio Melhoria Contínua de Serviços

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

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

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

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

Comentários:

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

Gabarito: Certo

6.2 – Abordagem da Melhoria Contínua de Serviços

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

Esquema 60 – Abordagem de Melhoria Contínua de Serviço.

HORA DE PRATICAR!

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

a) no modelo BPM CBOK.

b) na Norma ISO/IEC 20000.

c) na matriz RACI.

d) no modelo Canvas.

e) no modelo PDCA.

Comentários:

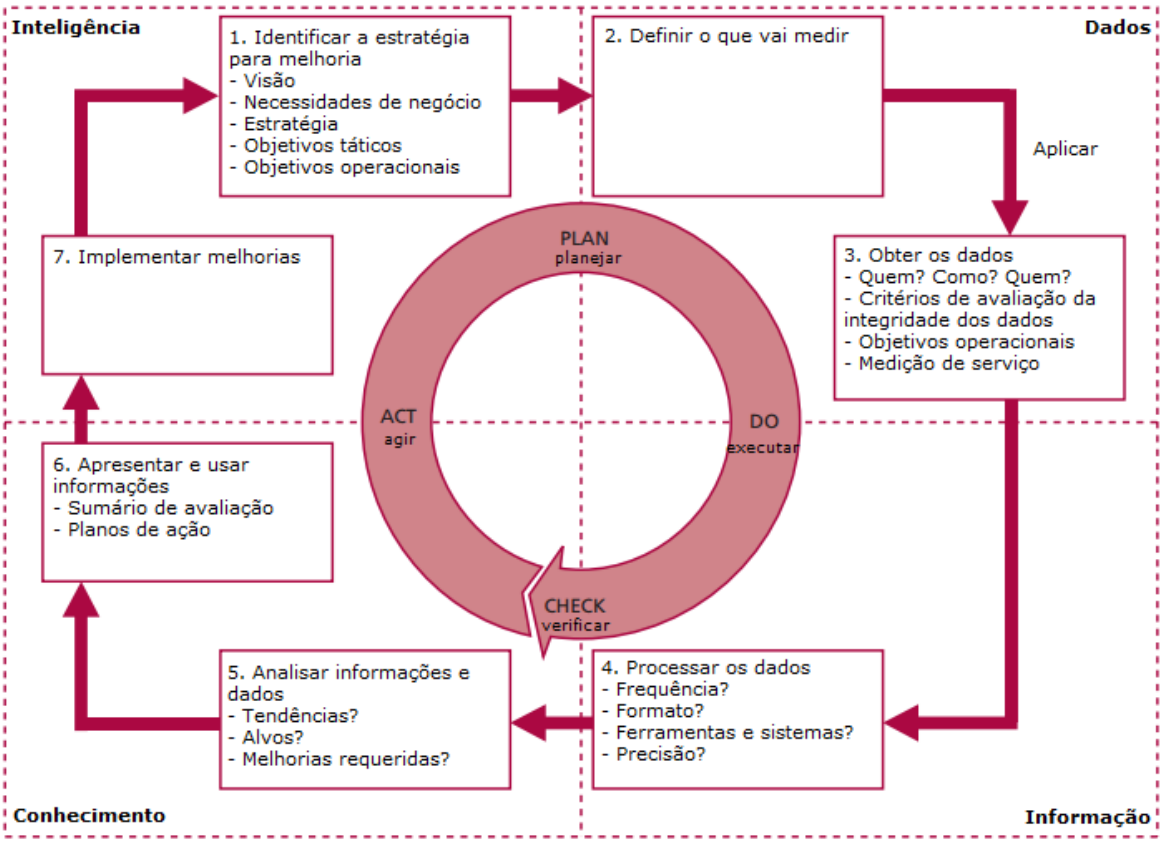
A Melhoria Contínua de Serviço da ITIL orienta, através de princípios, práticas e métodos de gerenciamento da qualidade, sobre como fazer sistematicamente melhorias incrementais e de larga escala na qualidade do serviço, nas metas de eficiência operacional, na continuidade do serviço etc., com base no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

Gabarito: Letra E

6.3 – Processos da Melhoria Contínua de Serviços

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

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

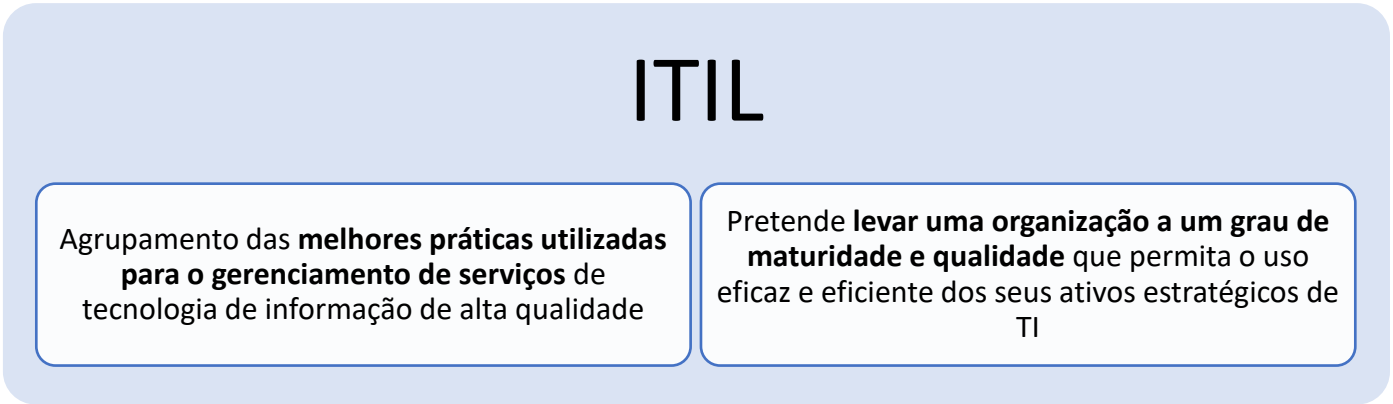


Esquema 61 – Processo de Melhoria de Sete Etapas.

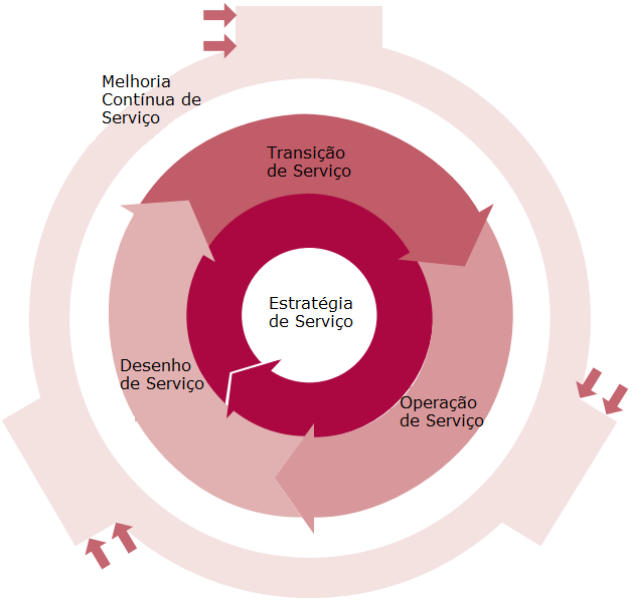
LISTA DE ESQUEMAS

Serviços e Gerenciamento de Serviços

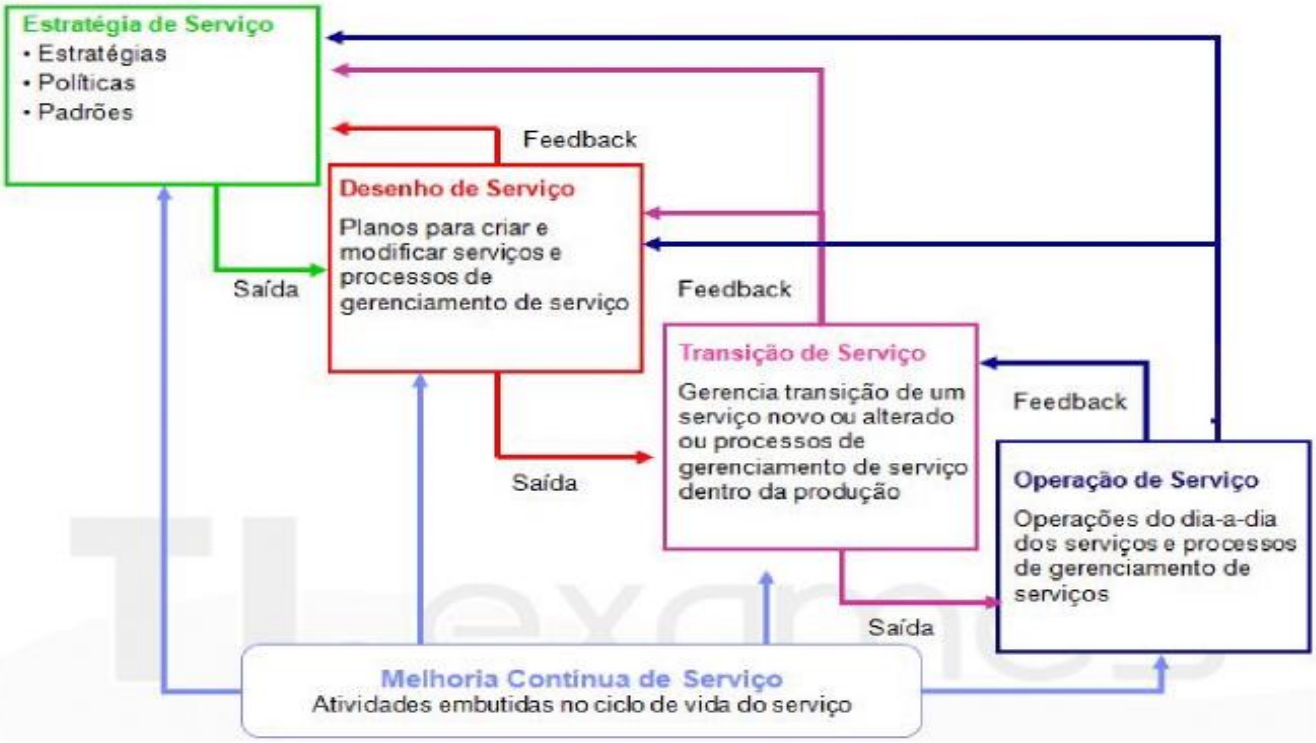
ITIL



Estrutura da ITIL – Ciclo de Vida dos Serviços



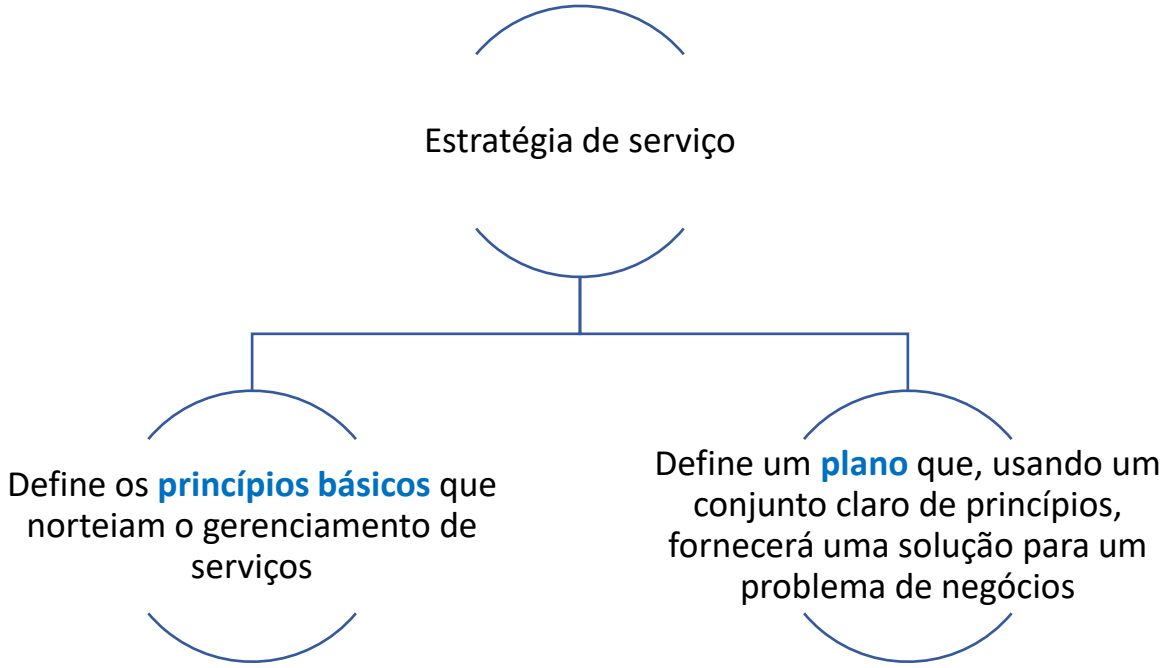
Estágios do Ciclo de Vida do Gerenciamento de Serviços



Processos e funções da ITIL

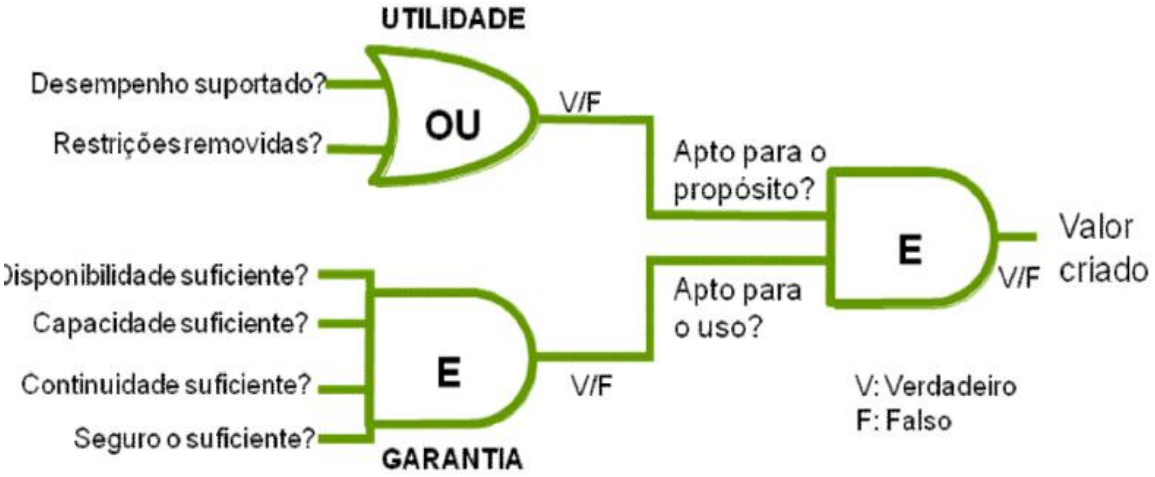
Estratégia	Desenho	Transição	Operação	Melhoria Contínua
Gerenc. Estratégico para serviços de TI	Coordenação do desenho	Planejamento e suporte da transição	Gerenc. de incidente	Melhoria de 7 etapas
Gerenc. financeiro para serviços de TI	Gerenc. de catálogo de serviço	Gerenc. de mudança	Gerenc. de evento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

Estratégia de Serviços



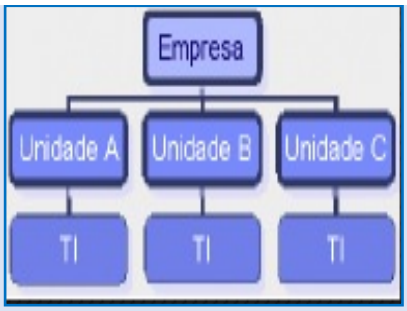
4 Ps da Estratégia de Serviços

Criação de valor (utilidade e garantia)



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

Tipos de Provedores de Serviços

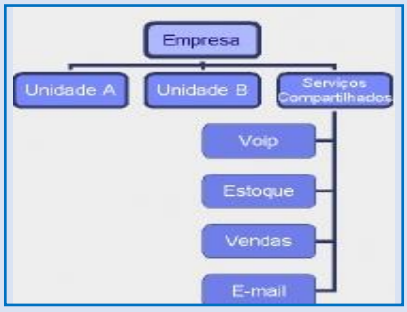


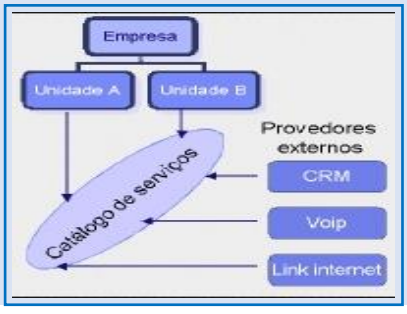
TIPO I

Provedor **interno para cada unidade** de negócios

TIPO II

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

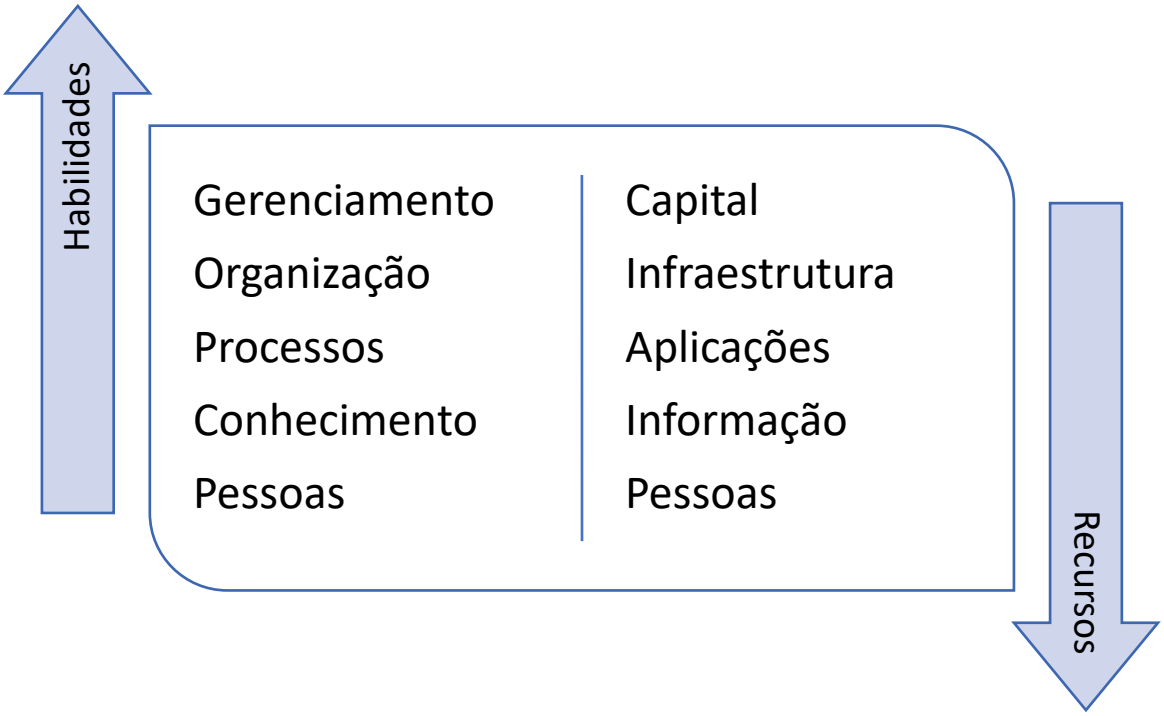




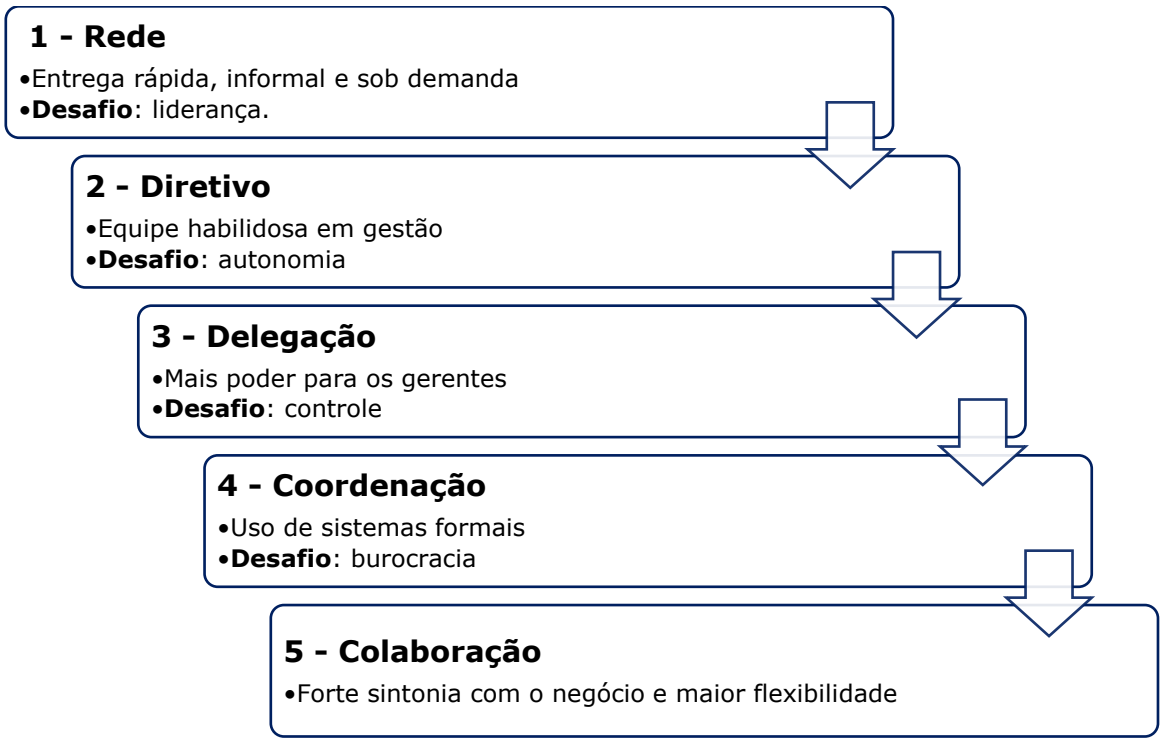
TIPO III

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

Ativos de Serviços

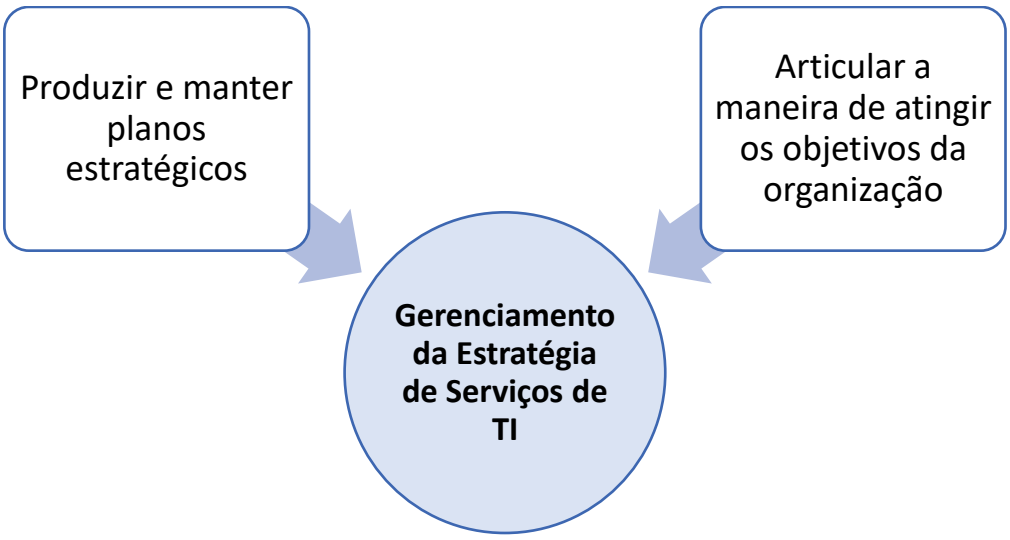


Estilos de Gestão Organizacional



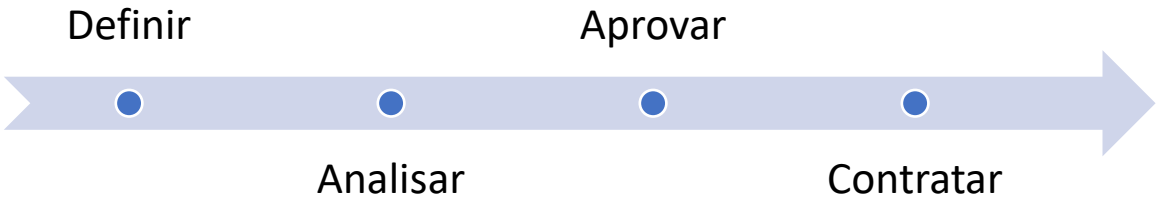
Processos da Estratégia de Serviço	
PROCESSO	**DESCRIÇÃO E OBJETIVOS**
Gerenciamento da Estratégia para Serviços de TI	**Produz e mantém todos os planos estratégicos** e garante que eles sejam traduzidos em planos táticos e operacionais. Seu propósito é **articular como um provedor de serviços permitirá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

Gerenciamento da Estratégia de Serviços de TI

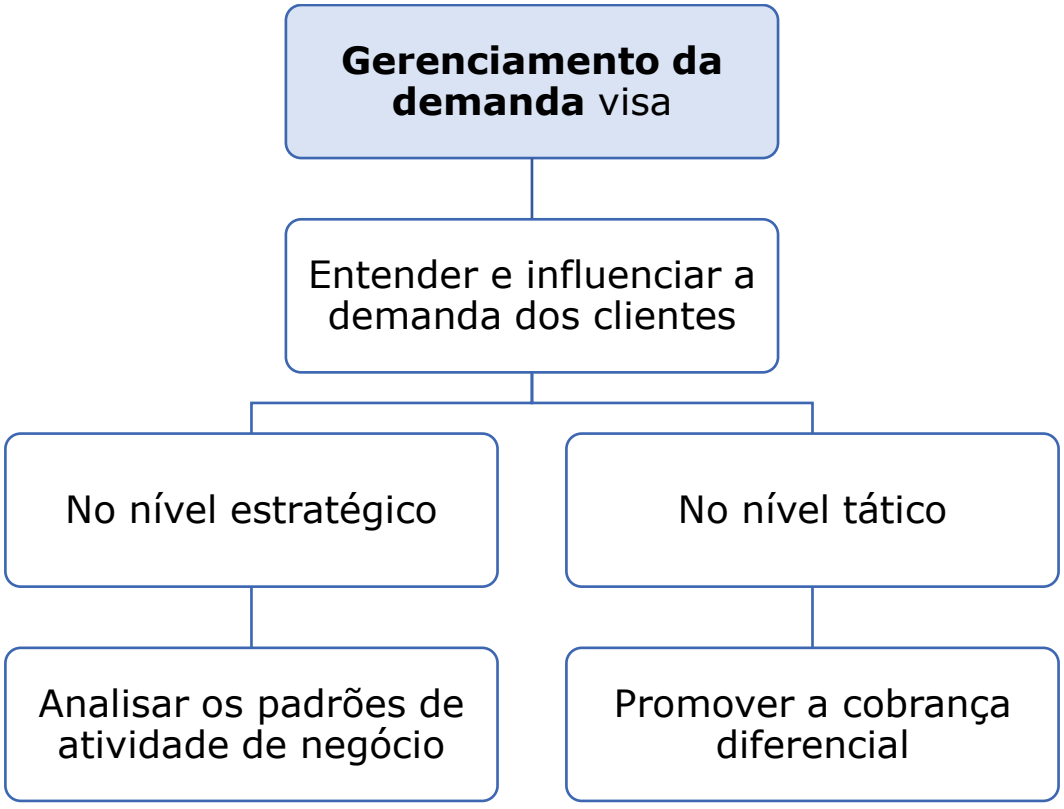


Portfólio de Serviços

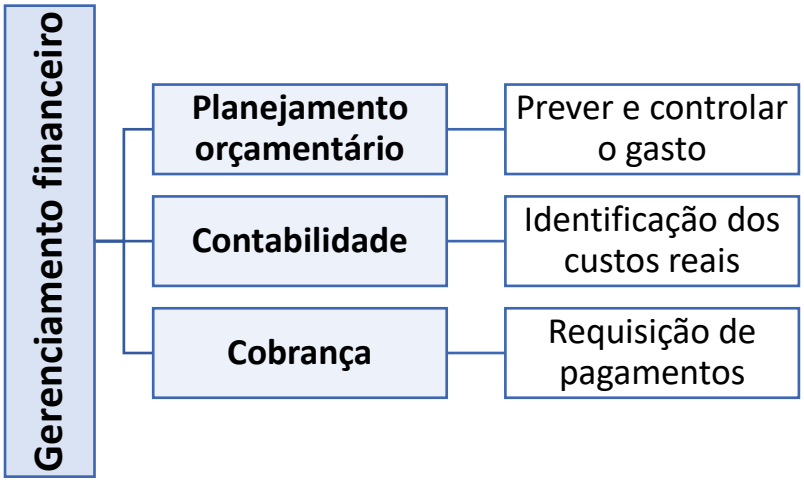
Etapas do Processo de Gerenciamento de Portfólio



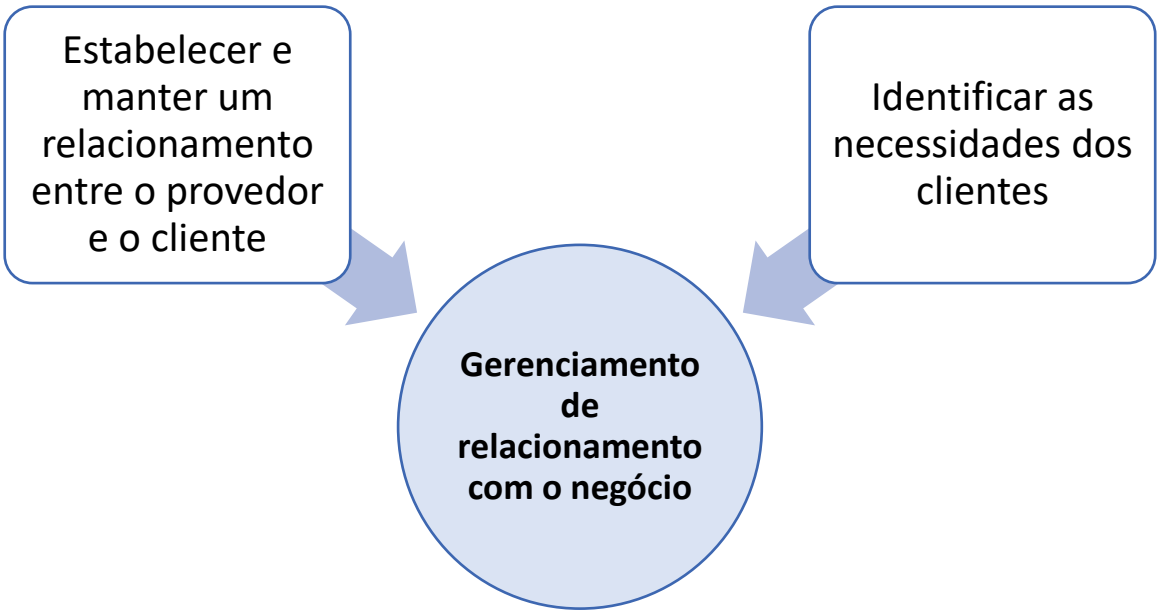
Gerenciamento da Demanda



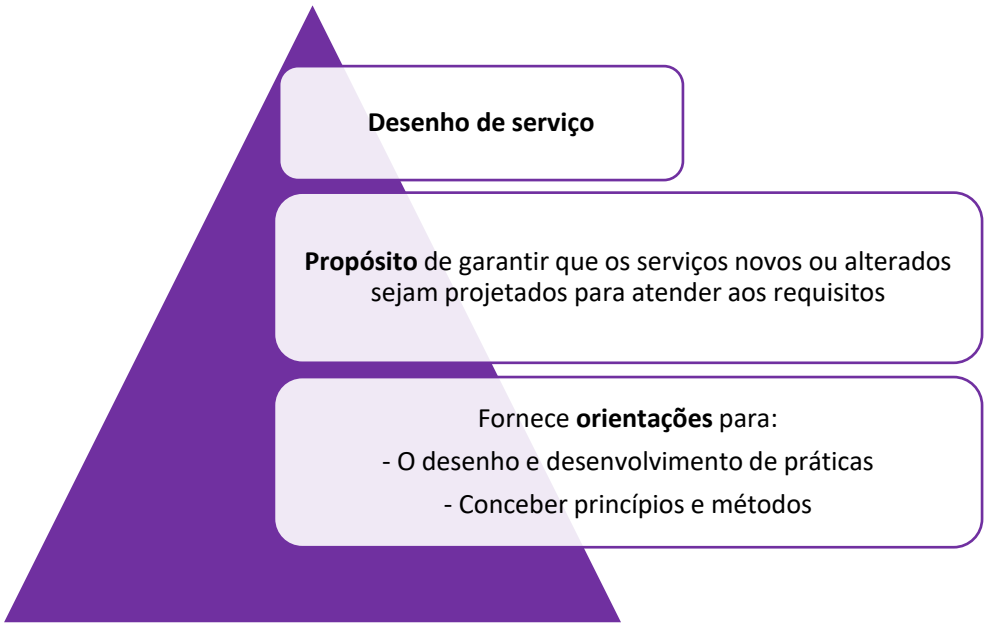
Subprocessos do Gerenciamento financeiro



Gerenciamento de relacionamento com o negócio

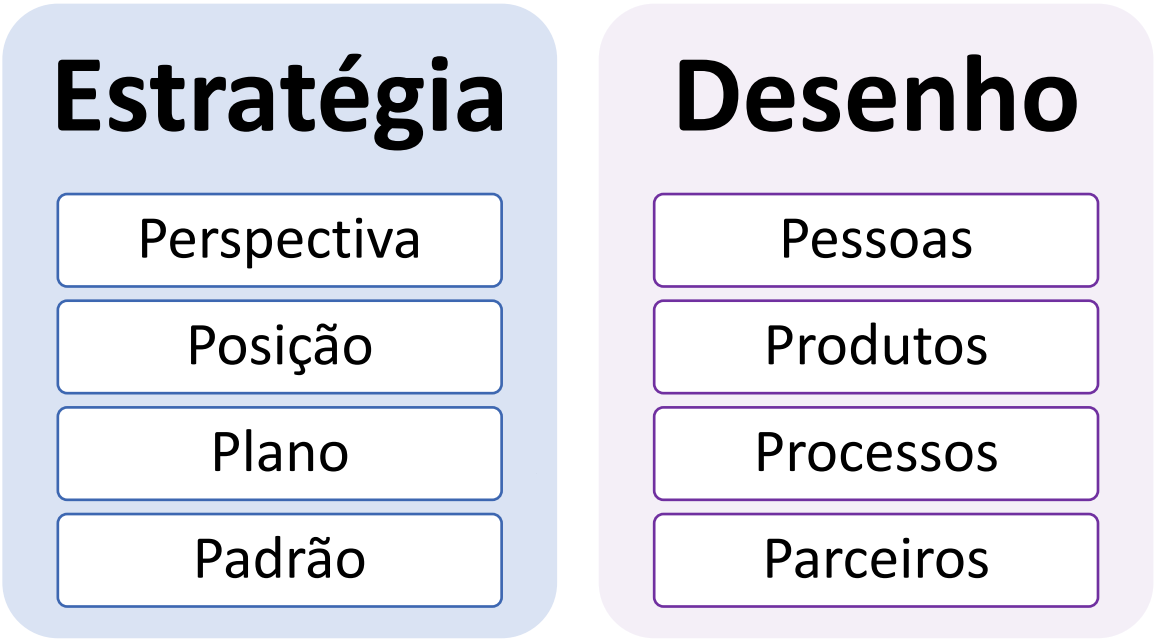


Desenho do Serviço

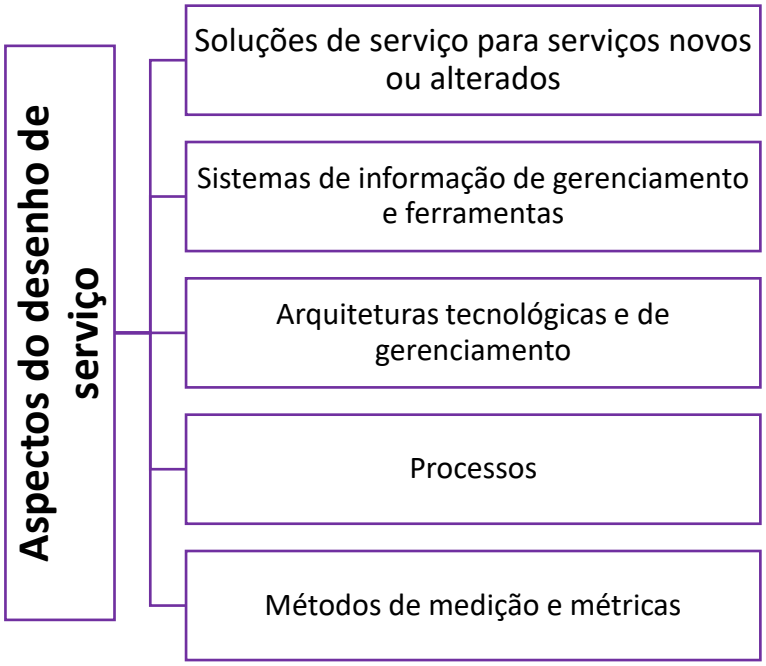


4 Ps do Desenho de Serviço

4 Ps da Estratégia x 4 Ps do Desenho



5 Aspectos do Desenho de Serviço



SLP x SDP

SLP
Pacote de Nível de Serviço

- Estratégia de Serviço
- Escolha da utilidade e garantia oferecida aos clientes

SDP
Pacote de Desenho de Serviço

- Desenho de Serviço
- Define os aspectos de um serviço e seus requisitos

Processos do Desenho de Serviço

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

Atividades da Coordenação do Desenho

- Para todo o ciclo de vida do projeto
  - Definir e manter políticas e métodos
  - Planejar o desenho de recursos e habilidades
  - Coordenar as atividades do desenho
  - Gerenciar riscos do desenho
  - Melhorar o desenho de serviços
- Para cada projeto
  - Planejar o desenho individual
  - Coordenar o desenho individual
  - Monitorar o desenho individual
  - Revisar o desenho e garantir a transmissão do SDP

Tipos de Catálogos de Serviços

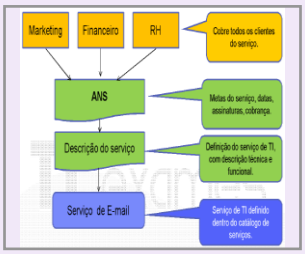
Catálogo de Serviços de Negócio

- Visão do cliente
- Linguagem do usuário
- Foco em comunicação
- Acesso de todos os usuários

Catálogo de Serviços Técnico

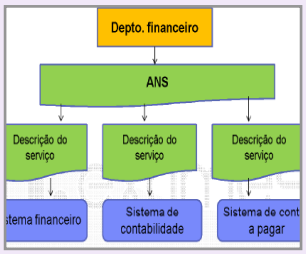
- Visão técnica
- Linguagem técnica
- Foco em conhecimento interno
- Acesso exclusivo da TI

Tipos de Acordo de Nível de Serviço



Um serviço para todos os cliente

Baseado em serviço



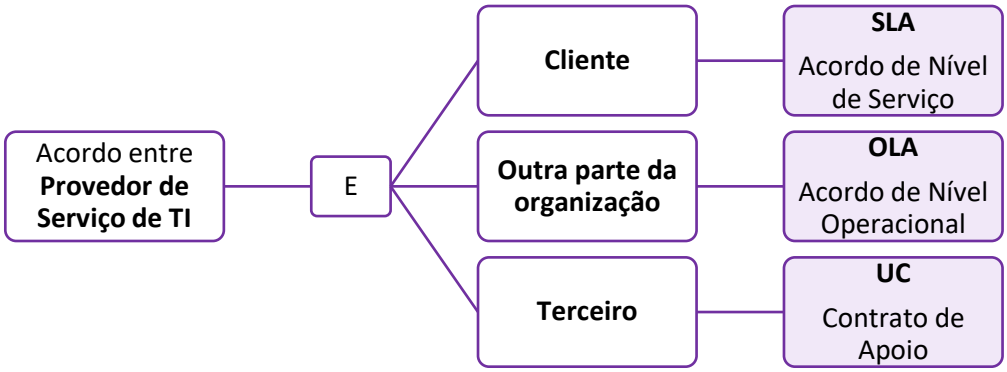
Todos os serviços para um cliente

Baseado em cliente

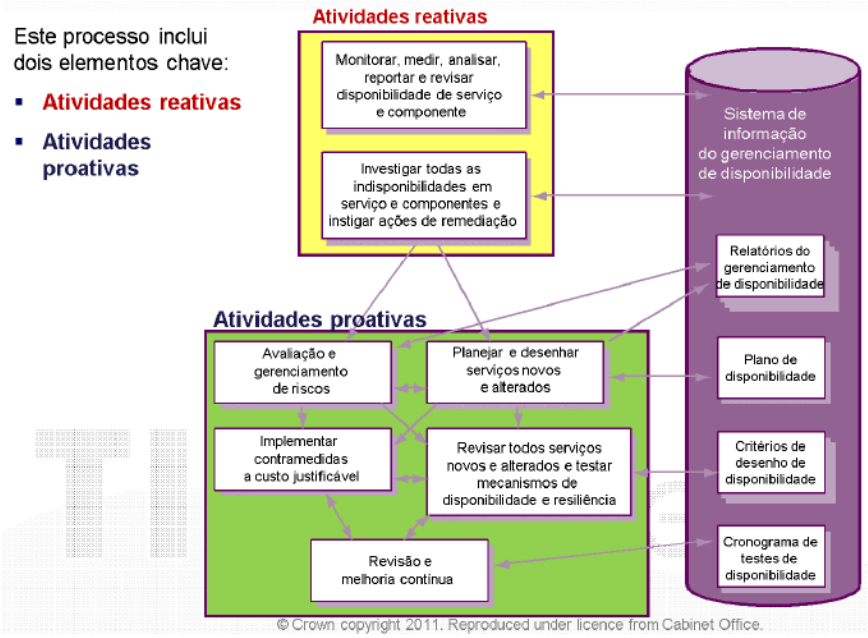
Níveis coporativo, cliente e serviços.

Multinível

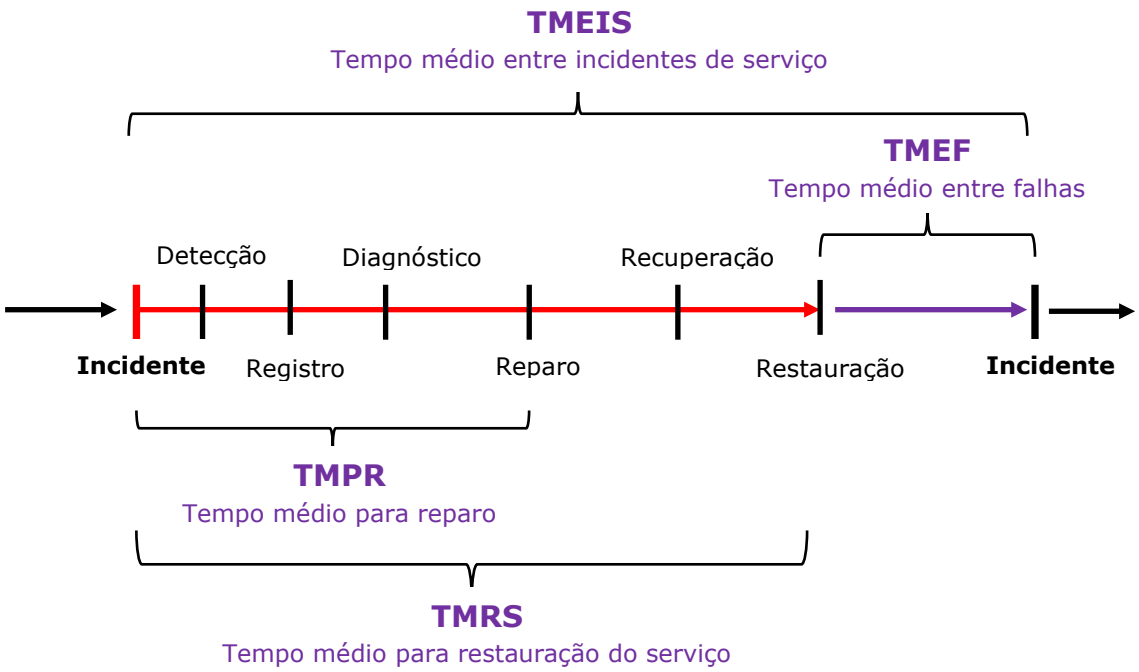
SLA, OLA e UC



Atividades reativas e proativas



Medidas de Disponibilidade

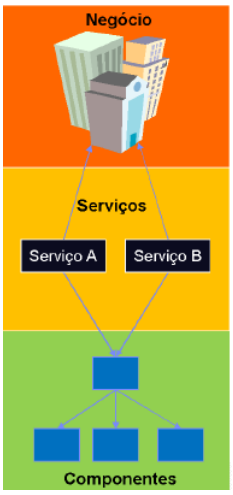


Subprocessos do Gerenciamento de Capacidade

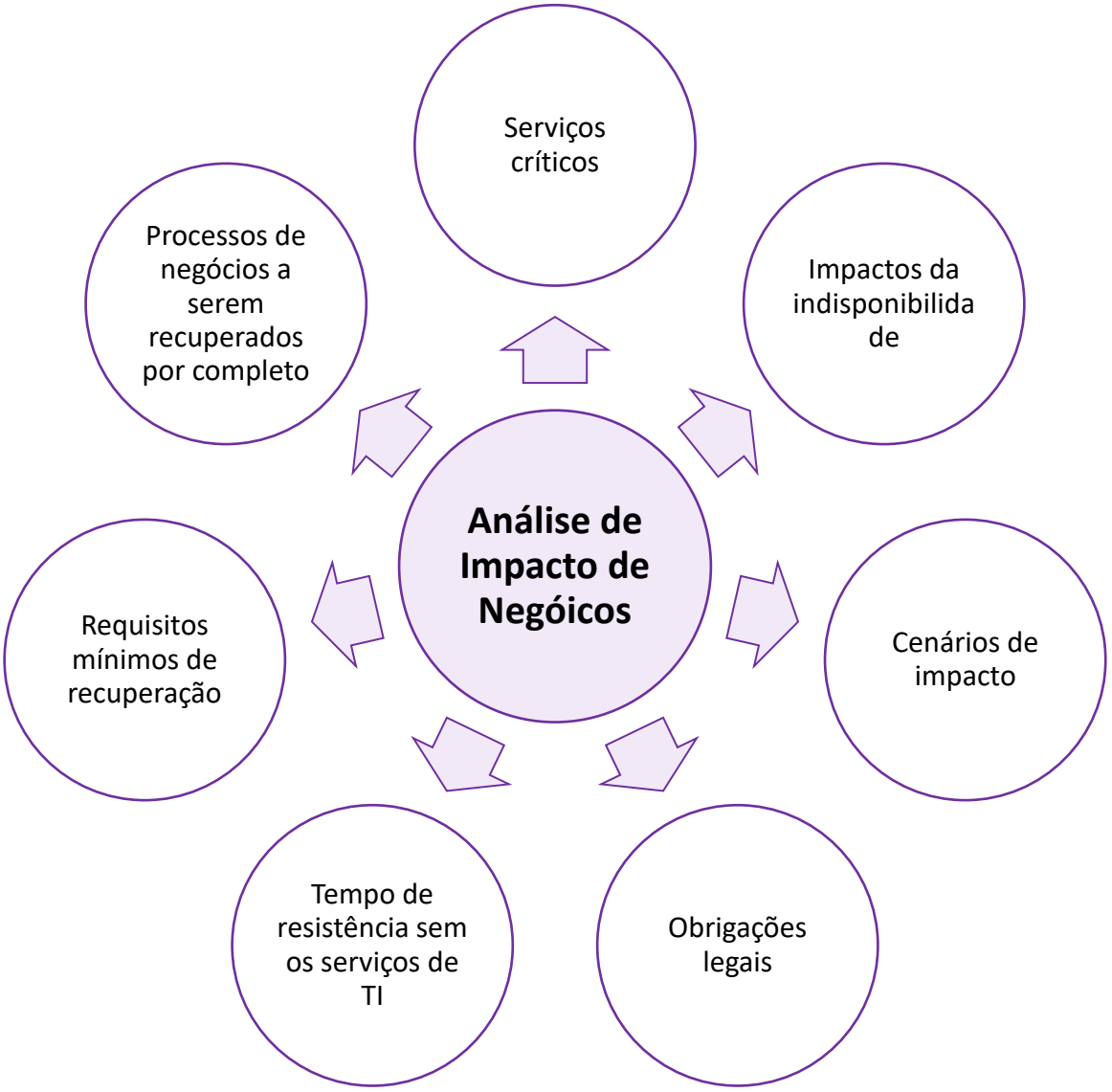
Gerenciamento de capacidade de **negócio**

Gerenciamento de capacidade de **serviço**

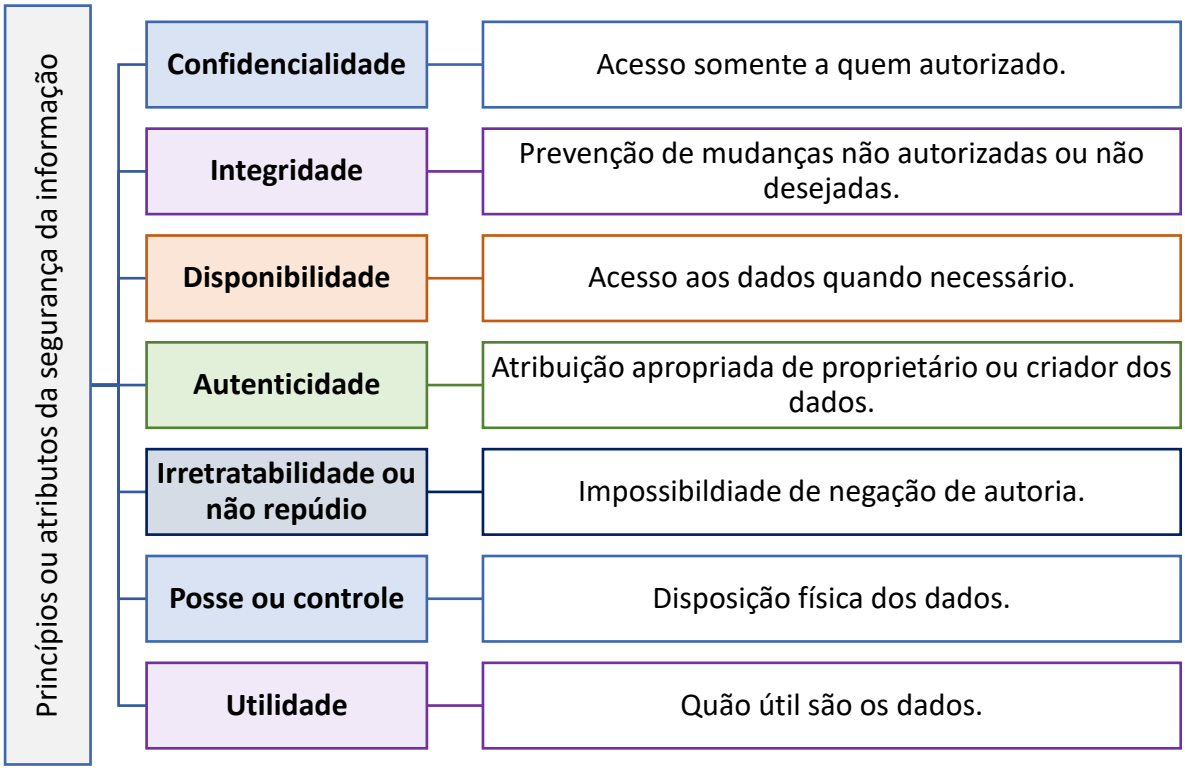
Gerenciamento de capacidade de **componente**



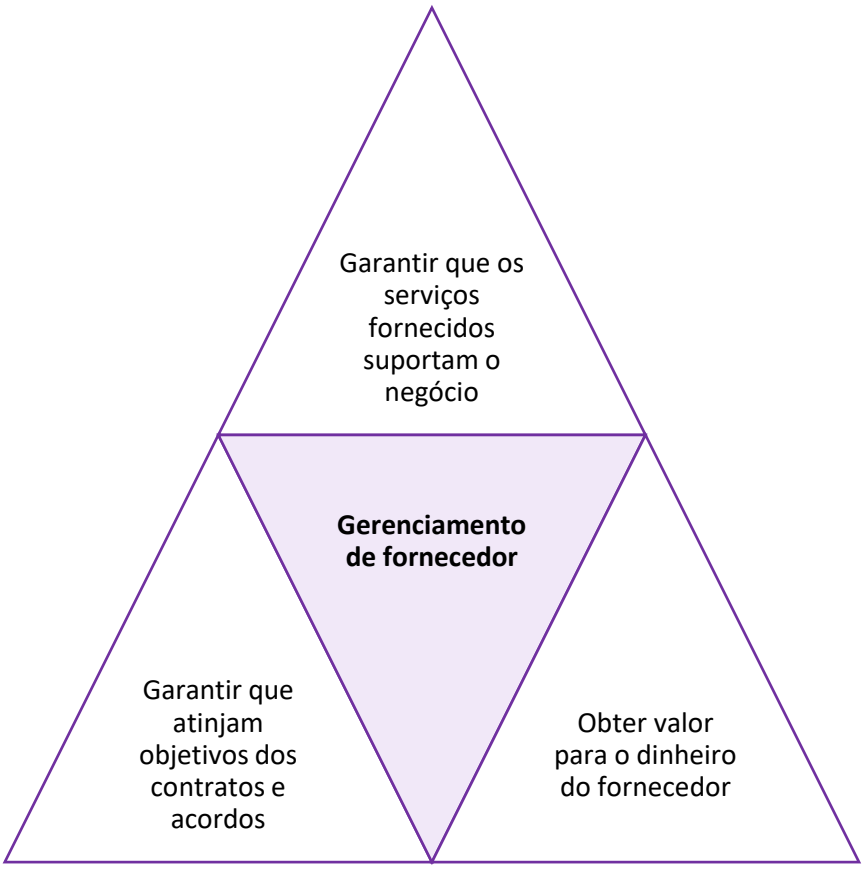
Análise de Impacto de Negócios (AIN) ou Business Impact Analisys (BIA)



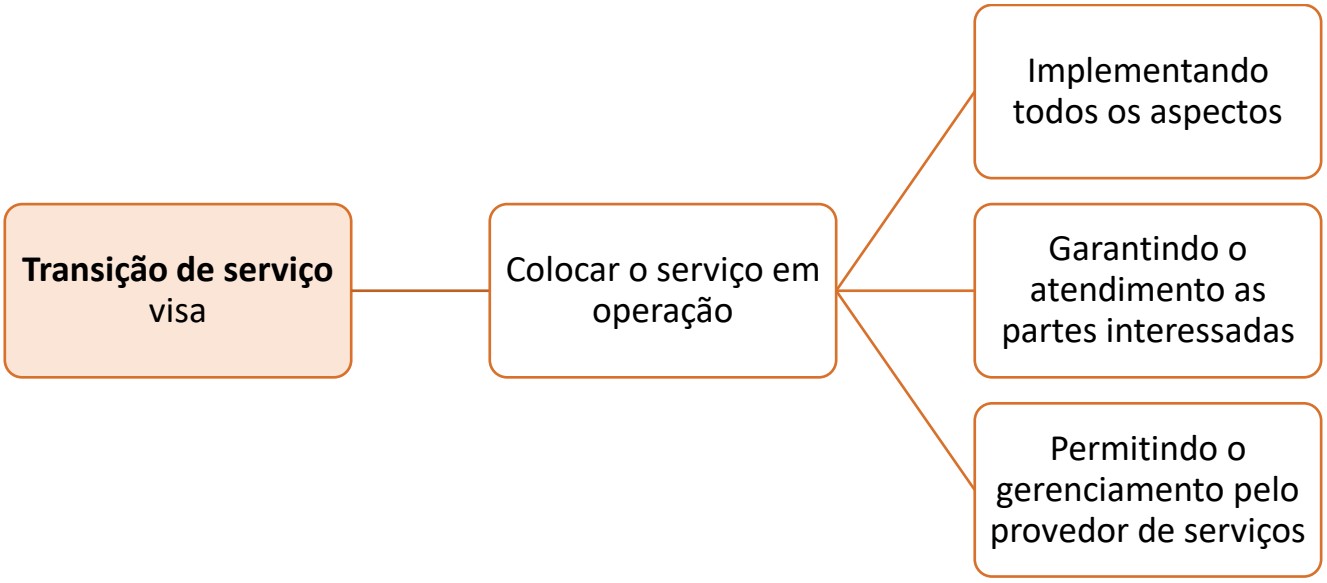
Princípios da Segurança da Informação



Gerenciamento de fornecedor



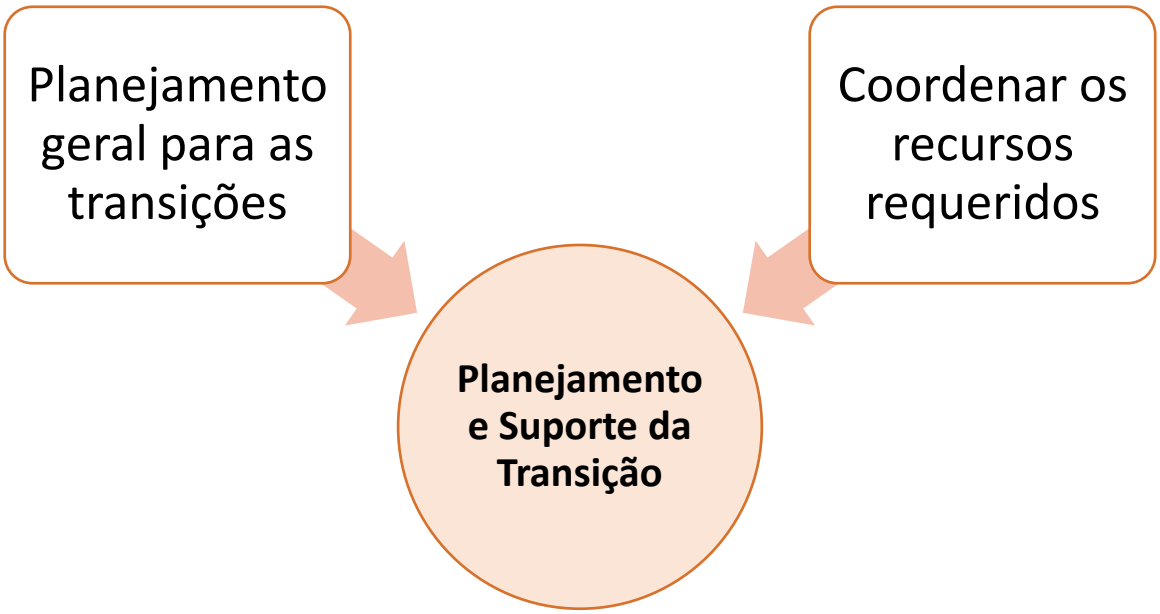
Transição de Serviço



Processos da Transição de Serviços

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

Planejamento e Suporte da Transição



Mudança, Requisição de Mudança e Registro de Mudança

Tipos de mudanças

Mudança normal

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

Mudança padrão

- Mudança pré-aprovada
- Segue um procedimento ou instrução

Mudança emergencial

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

Comitê Consultivo de Mudanças

Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)

Corpo de conselho

Auxiliar o gerenciamento de mudança na avaliação e priorização de mudanças

Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME)

Configuração menor do CCM com autoridade para tomar decisões emergenciais

Categorias de Mudanças

Mudanças técnicas
Impactam componentes de TI.

Não alteram serviços.

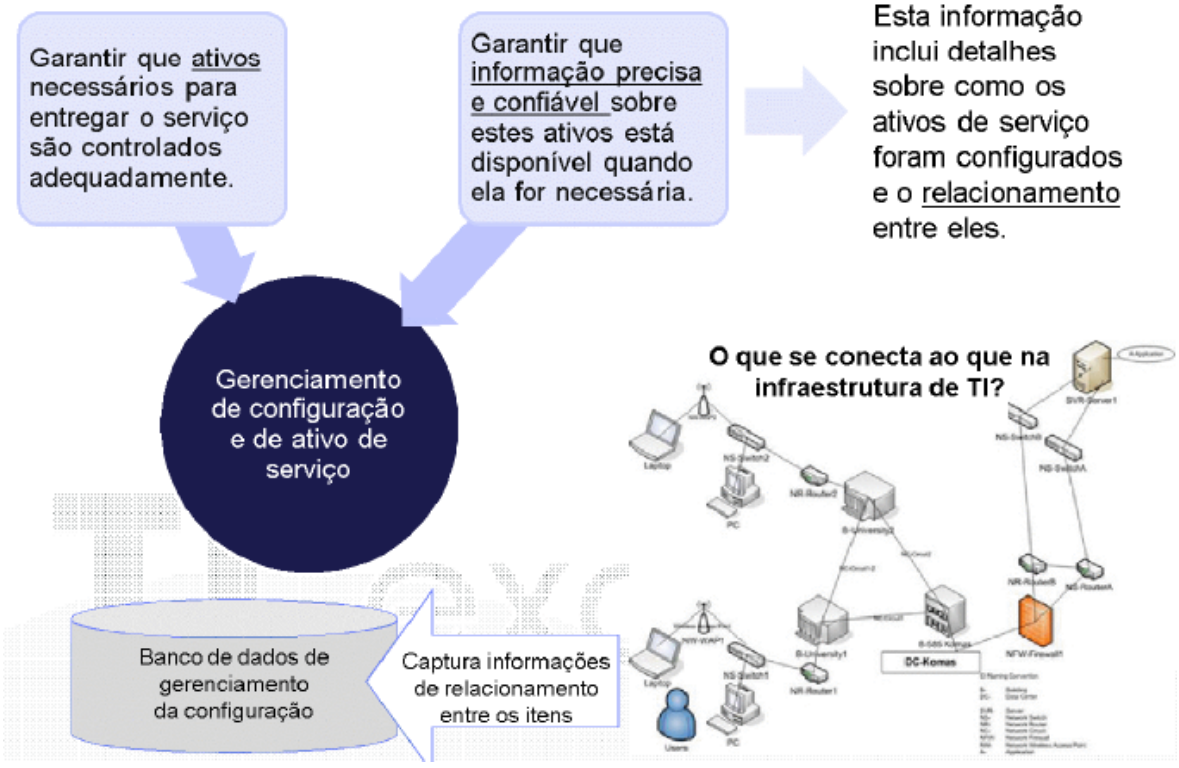
Mudanças Operacionais
Impactam serviços operacionais.

Mudanças Táticas
Impactam serviços comerciais.

Mudanças Estratégicas
Impactam serviços estratégicos.

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

Gerenciamento de Ativo de Serviço e De Configuração

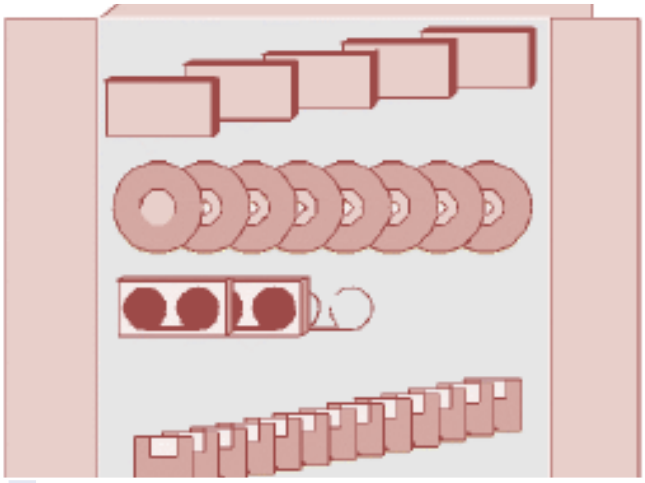


Linha de base de configuração

Linha de base de configuração

- Capturada em pontos específicos
- Usada para controlar a infraestrutura
- Mostra o relacionamento entre os ICs

Biblioteca de Mídia Definitiva



Biblioteca de Mídia Definitiva

Armazena as versões definitivas e autorizadas dos ICs.

Pode conter ICs associados como licenças e documentação.

Área única lógica, mesmo que em várias áreas físicas.

Fases do gerenciamento da liberação e implantação

1 Planejamento de liberação e implantação	• Cria planos para construir e implantar a liberação.
2 Construção e teste de liberação	• O pacote de liberação é construído, testado e arquivado na BMD.
3 Implantação	• O pacote de liberação na BMD é implantado no ambiente de produção.
4 Revisão e encerramento	• Experiências e feedback são capturados. • Metas de desempenho e resultados são revisados. • Lições aprendidas são coletadas.

Validação e Teste de Serviço

Validação e Teste de Serviço

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

Gerenciamento de Mudanças x Avaliação de Mudanças

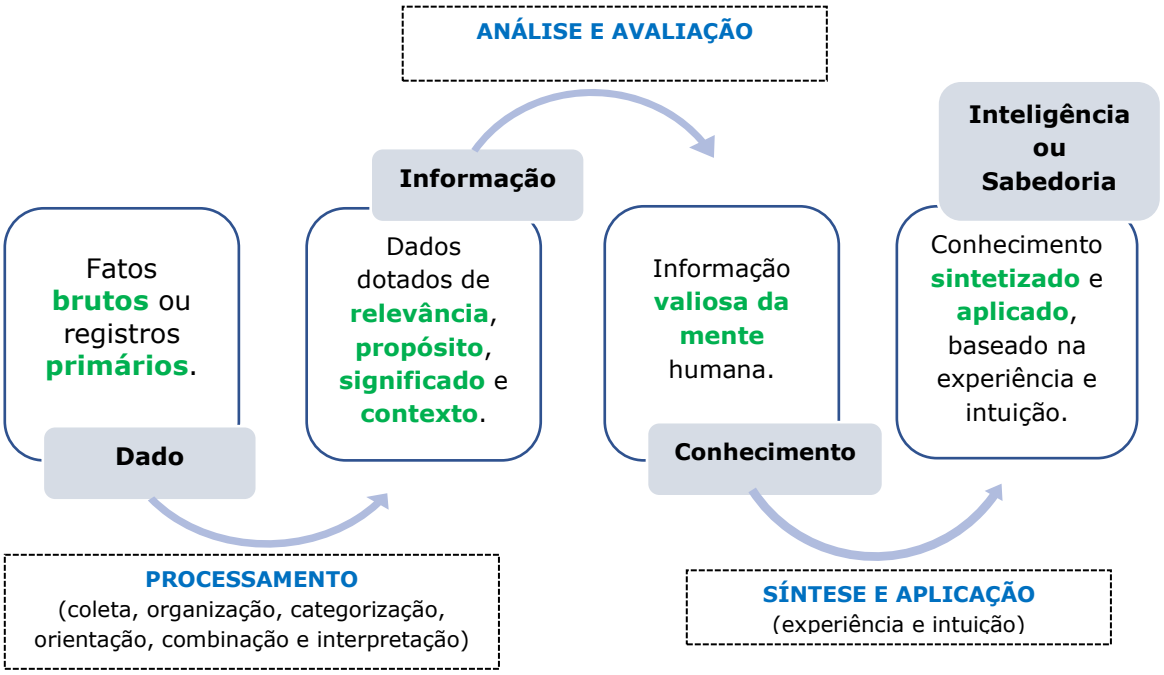
Gerenciamento de Mudanças

- Controlar o ciclo de vida das mudanças
- Cuida do registro, avaliação, priorização, planejamento, testes, implementação, documentação e revisão

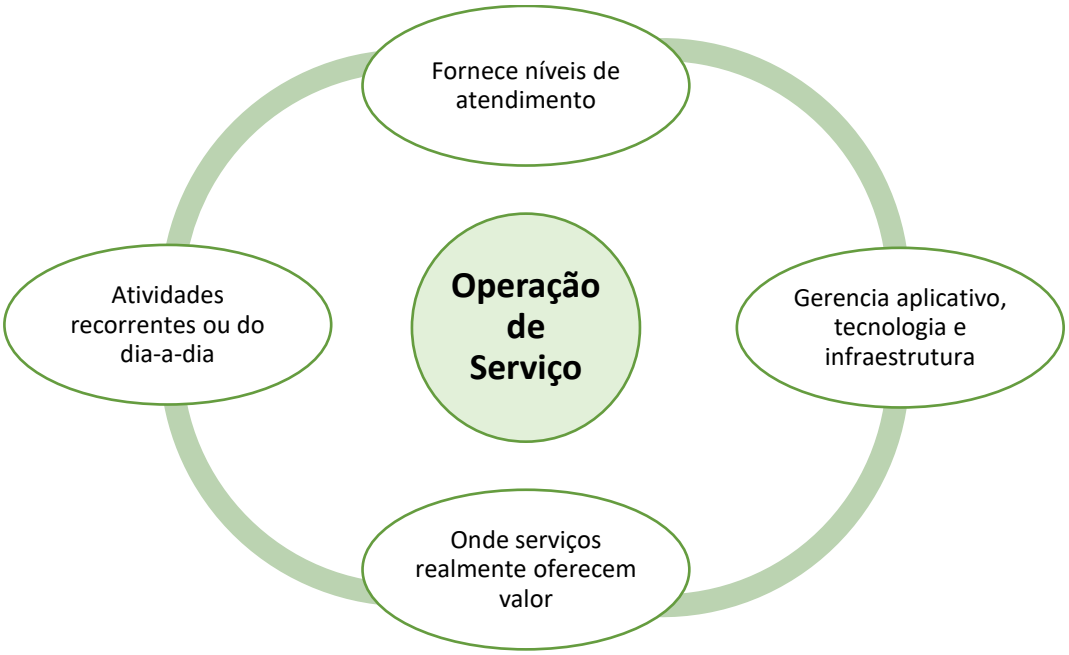
Avaliação de Mudanças

- Determinar o desempenho das mudanças
- Avalia o desempenho real versus o previsto

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



Operação de Serviço

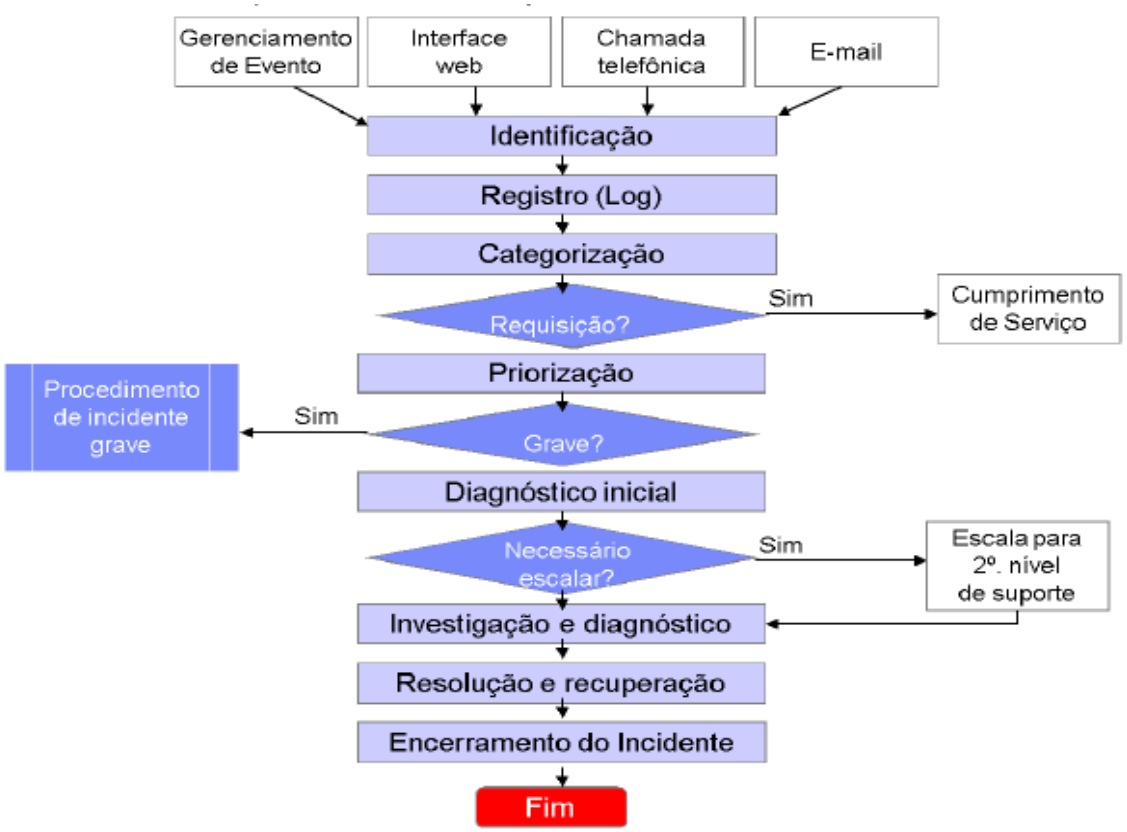


Processos da Operação de Serviços

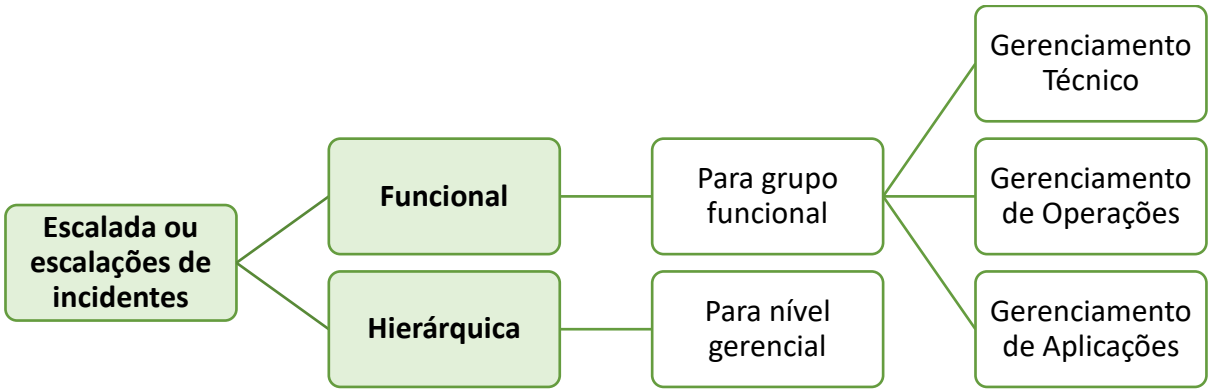
PROCESSO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Gerenciamento de evento	Visa **gerenciar eventos ao longo de seu ciclo de vida**, desde a detecção até a determinação da ação de controle apropriada.
Gerenciamento de incidentes	Visa **restaurar o serviço ao normal o mais rápido possível e minimizar o impacto adverso nas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

Eventos e alertas

Fluxo de Atividades para um incidente padrão



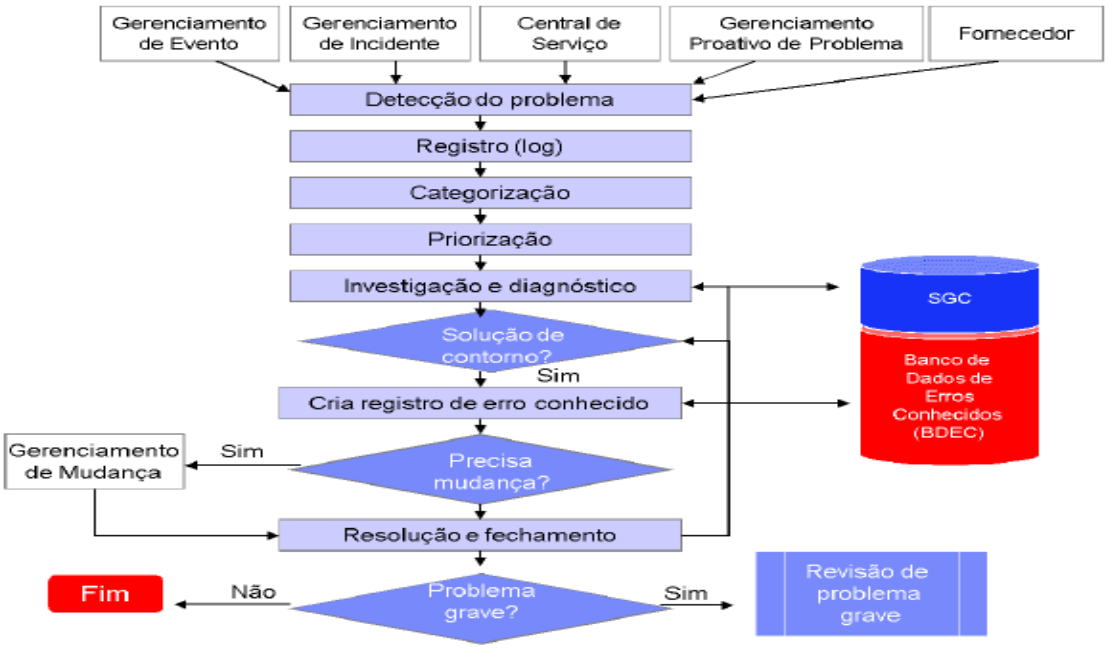
Tipos de escaladas ou escalações



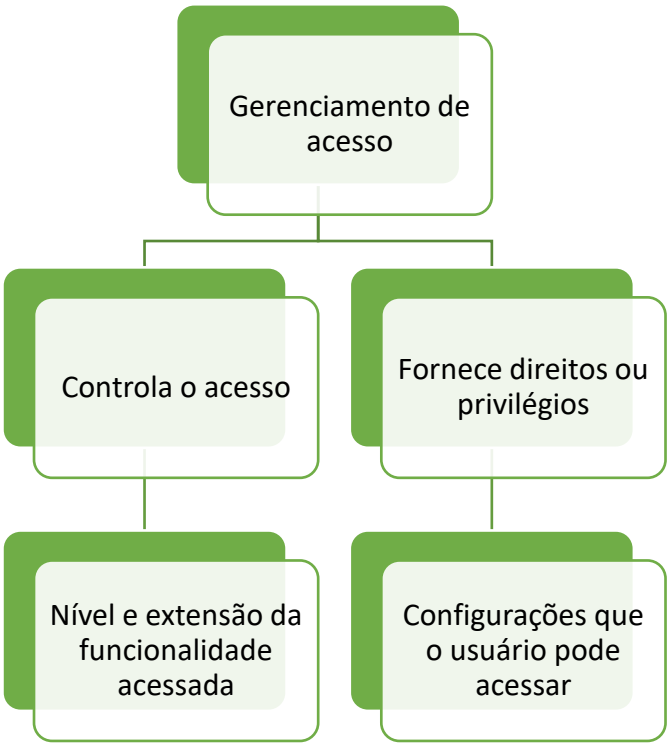
Cumprimento de Requisição

Cumprimento de Requisição → Permitir a solicitação e entrega de serviços padrão → Solicitados pelos usuários por uma requisição formal

Fluxo de Atividades do Gerenciamento de Problema



Gerenciamento de acesso



Principais termos usados na operação de serviços

Gerenciamento de Eventos

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

Gerenciamento de Incidentes

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

Gerenciamento de Requisição

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

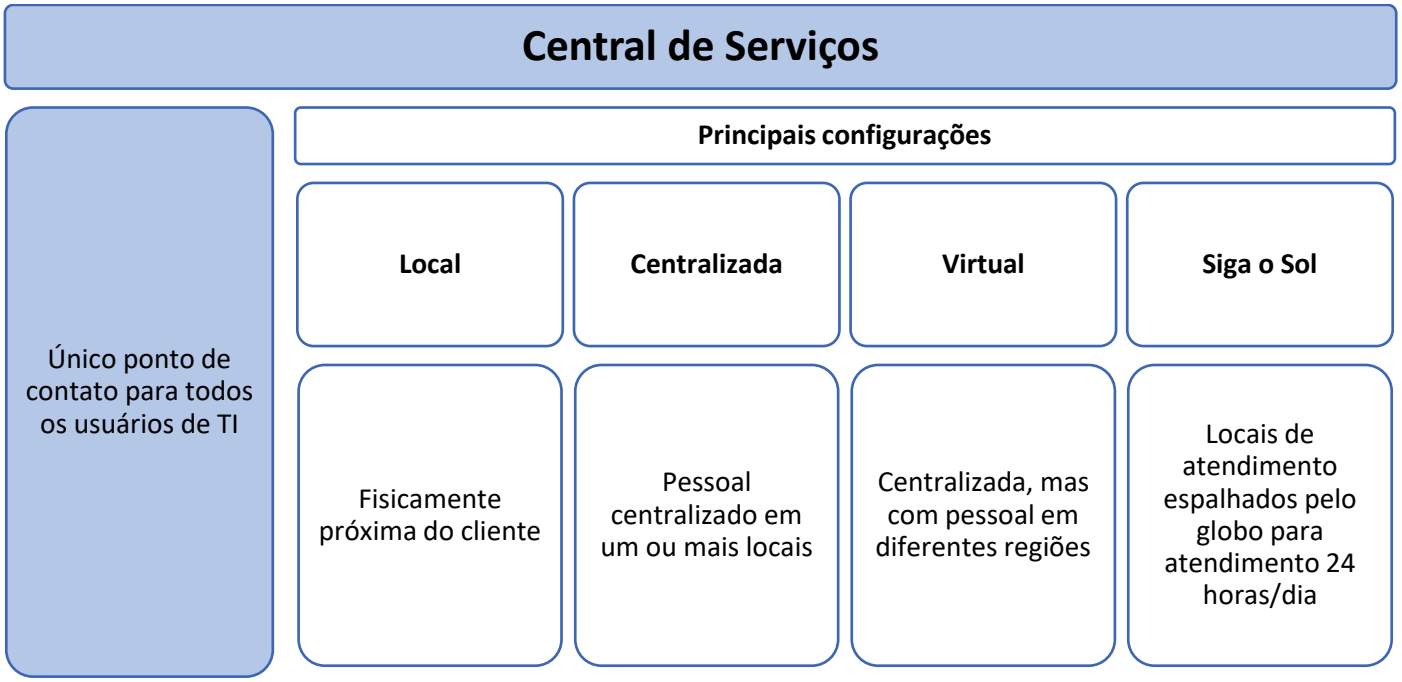
Gerenciamento de Problemas

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

Gerenciamento de Acesso

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

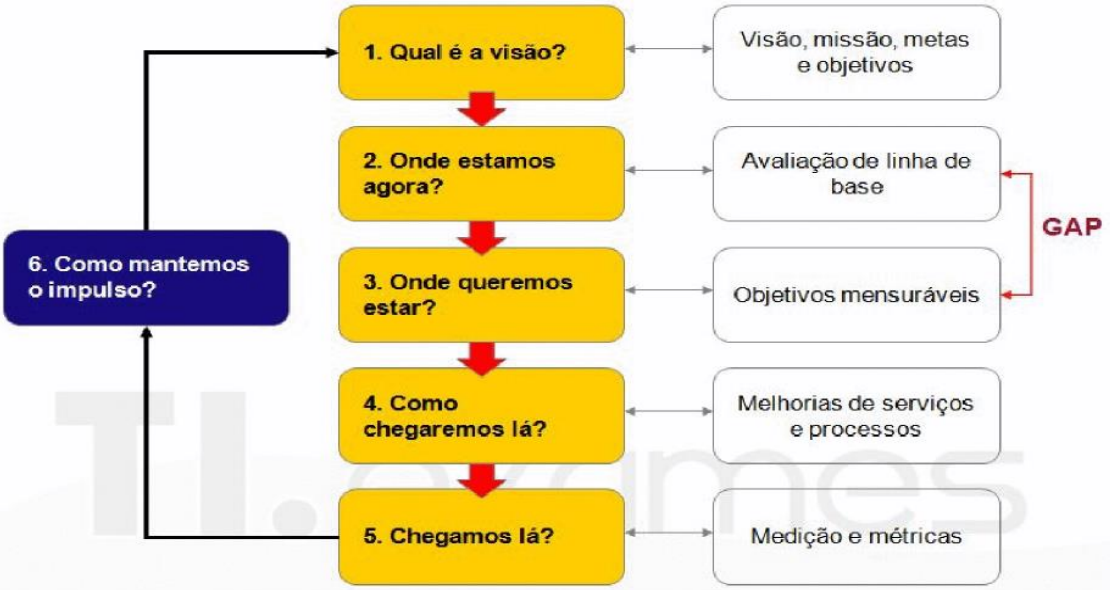
Central de Serviços



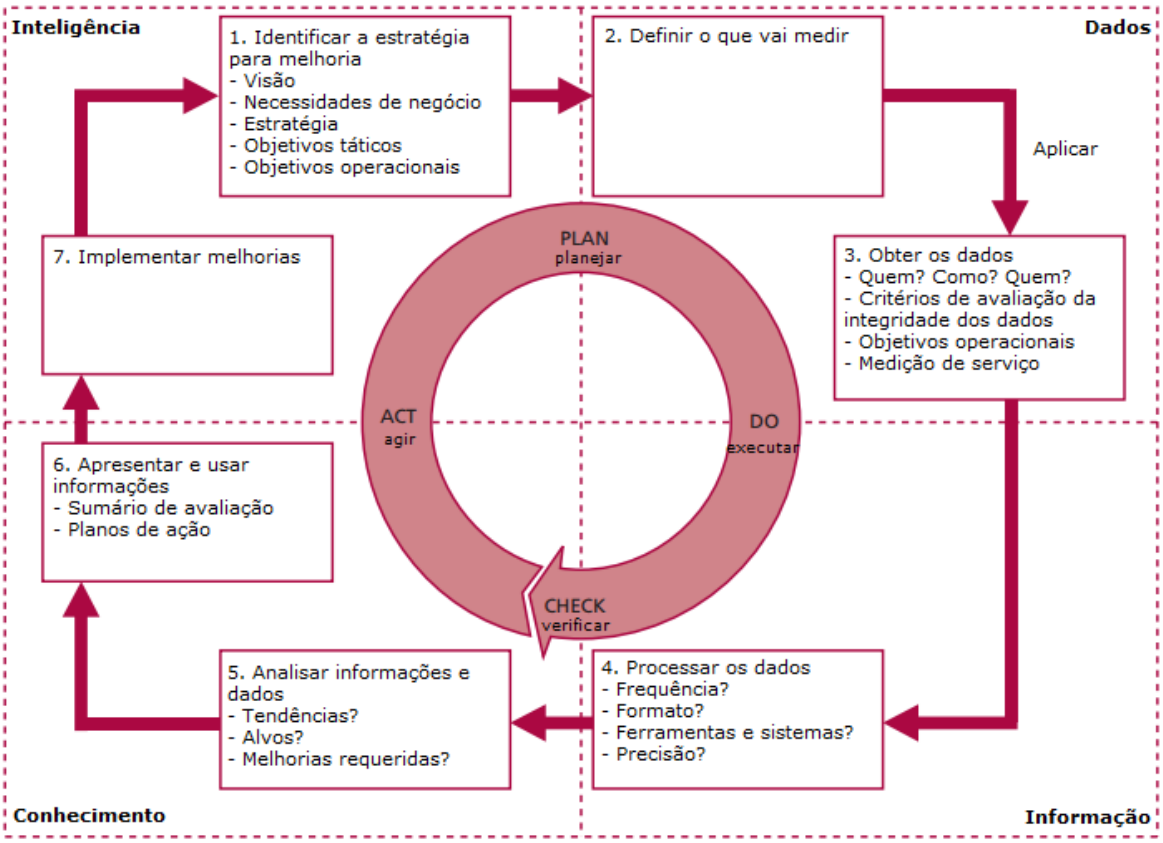
Funções da Operação de Serviços

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

Abordagem de Melhoria Contínua de Serviço



Processo de Melhoria de Sete Etapas



REFERÊNCIAS

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

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

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

QUESTÕES COMENTADAS

CEBRASPE/CESPE

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

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

Comentários:

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

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

Gabarito: Errado

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

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

Comentários:

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

Gabarito: Errado

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

a) estratégia de serviço.

b) desenho de serviço.

c) transição de serviço.

d) operação de serviço.

e) melhoria contínua de serviço.

Comentários:

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

Gabarito: Letra A

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

• tempo médio entre falhas (TMEF);

• tempo médio entre incidentes de serviço (TMEIS);

• tempo médio para restaurar serviço (TMRS);

• tempo médio para reparo (TMPR).

A respeito de tais métricas, é correto afirmar que

a) TMPR mede o tempo para reparar um serviço de TI, incluindo o tempo necessário para recuperar ou restaurar o serviço.

b) TMEIS é o resultado da soma de TMEF com TMRS.

c) TMPR é o resultado da subtração de TMEF e TMRS.

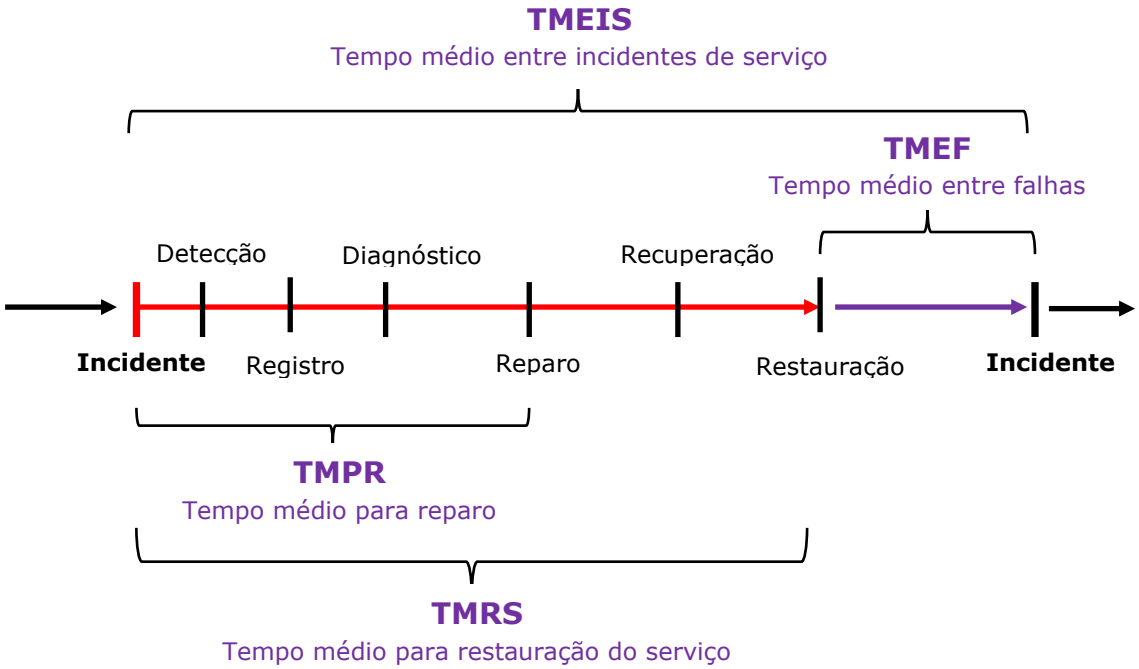
d) TMEIS é menor que TMRS e maior que TMEF.

e) TMEF é o tempo médio entre o momento em que um sistema ou serviço de TI falha até a sua próxima falha.

Comentários:

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

O esquema a seguir apresenta essas medidas:



Vamos então avaliar cada um dos itens:

a) **Incorreto**: TMPR mede o tempo para reparar um serviço de TI~~, incluindo o tempo necessário para recuperar ou restaurar o serviço~~.

b) **Correto**: TMEIS é o resultado da soma de TMEF com TMRS.

c) **Incorreto**: TMPR é o ~~resultado da subtração de TMEF e TMRS~~ **tempo entre o incidente e o reparo**.

d) **Incorreto**: TMEIS é ~~menor~~ **maior** que TMRS e maior que TMEF.

e) **Incorreto**: ~~TMEF~~ **TMEIS** é o tempo médio entre o momento em que um sistema ou serviço de TI falha até a sua próxima falha.

Gabarito: Letra B

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

a) o pacote de desenho de serviço.

b) o pacote de nível de serviço.

c) a requisição de mudança.

d) o acordo de nível de serviço.

e) a análise de impacto no negócio.

Comentários:

Vejamos cada uma das definições:

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

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

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

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

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

Gabarito: Letra A

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

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

Comentários:

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

Gabarito: Certo

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

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

Comentários:

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

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

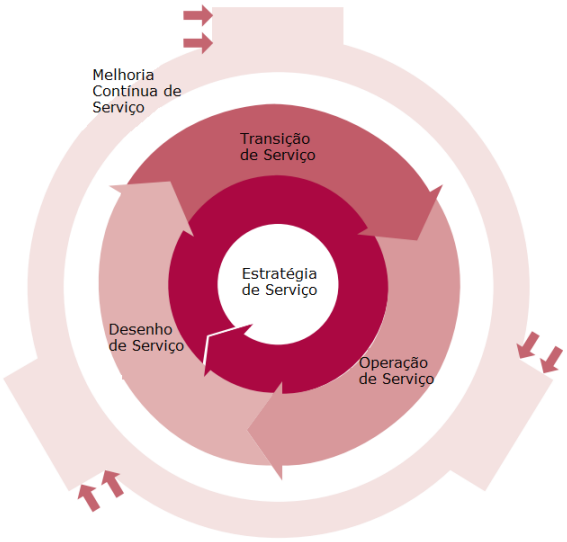
Gabarito: Errado

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

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

Comentários:

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



Gabarito: Certo

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

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

Comentários:

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

Gabarito: Errado

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

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

Comentários:

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

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

Gabarito: Errado

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

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

Comentários:

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

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

Gabarito: Errado

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

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

Comentários:

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

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

Gabarito: Errado

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

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

Comentários:

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

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

Gabarito: Errado

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

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

Comentários:

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

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

Gabarito: Errado

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

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

Comentários:

Assertiva se refere a garantia e não a utilidade.

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

- **Utilidade**: **o que** o cliente recebe em termos de resultados suportados e / ou restrições removidas. Define se o serviço está **apto para o propósito**.

- **Garantia do serviço**: **como** o serviço é entregue e sua adequação ao uso, em termos de disponibilidade, capacidade, continuidade e segurança. Define se o serviço está **apto para o uso**.

Gabarito: Errado

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

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

Comentários:

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

Gabarito: Errado

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

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

Comentários:

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

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

Gabarito: Certo

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

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

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

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

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

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

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

Comentários:

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

Gabarito: Letra B

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

a) pacote de nível de serviço (PNS).

b) requisito de nível de serviço (RNS).

c) acordo de nível de serviço (ANS).

d) procedimento padrão de operação (PPO).

e) pacote de desenho de serviço (PDS).

Comentários:

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

Gabarito: Letra E

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

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

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

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

c) compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços não ter realizado diagnósticos dos chamados recebidos, o que não é de sua competência.

d) compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços poder resolver incidentes no primeiro contato, quando possível.

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

Comentários:

Vamos avaliar cada um dos itens:

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

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

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

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

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

Gabarito: Letra D

FCC

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

a) operador.

b) analista de suporte.

c) analista de operações de TI.

d) gerente técnico.

e) gerente da Central de Serviços.

Comentários:

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

Gabarito: Letra E

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

a) perspectiva, posição, plano e padrão

b) princípio, parte, participação e plano

c) ponto, participação, previsão e posição

d) previsão, presença, perspectiva e princípio

e) possibilidade, provisão, parte e previsão

Comentários:

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

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

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

Gabarito: Letra A

23- (FCC - 2019 - TRF - 3ª REGIÃO - Técnico Judiciário - Informática) O Gerenciamento de Serviços estabelecido na ITIL v.3

a) tem por função específica gerenciar os incidentes, requisições de serviço e, também, a comunicação com os usuários.

b) deve ser executado pelos provedores de serviços de TI por meio da combinação adequada de pessoas, processos e tecnologia.

c) é a quem cabe, como atividade especial, definir todos os aspectos de um serviço de TI e seus requisitos em cada fase do seu ciclo de vida.

d) é uma técnica usada na avaliação do impacto de incidentes de serviço no negócio.

e) é a estrutura de políticas, processos, funções, normas, orientações e ferramentas que garante que uma organização tem qualidade adequada para atender aos objetivos de negócio ou níveis de serviço de maneira confiável.

Comentários:

Vamos analisar cada um dos itens:

a) **Incorreto**: o gerenciamento de serviços é muito mais amplo, envolvendo vários outros aspectos além de incidentes, requisições e comunicações.

b) **Correto**: O **gerenciamento de serviços** pode ser definido como um **conjunto de capacitações organizacionais especializadas para fornecer valor aos clientes na forma de serviços**. É executado pelos provedores de serviços de TI por meio da combinação adequada de **pessoas, processos e tecnologia.**

c) **Incorreto**: os requisitos não são definidos em todas as fases do ciclo de vida.

d) **Incorreto**: avalição de impacto é uma das técnicas específicas dentro do gerenciamento de serviços.

e) **Incorreto**: alternativa descreve um sistema de gestão da qualidade.

Gabarito: Letra B

24- **(FCC - 2019 - TJ-MA - Técnico Judiciário - Técnico em Informática - Hardware)** A Central de Serviços (CS) recebeu as seguintes solicitações:

– Substituição do toner da impressora a laser.

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

– Dúvidas sobre utilização do sistema de Processo Judicial Eletrônico.

– Solicitação do manual para uso do sistema de antivírus.

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

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

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

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

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

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

Comentários:

Vamos analisar cada um dos itens:

a) **Incorreto**: nem tudo que é recebido pela Central de Serviços será tratado no Gerenciamento de Incidentes.

b) **Correto**: as solicitações se referem a simples pedidos dos usuários e não a interrupções, logo são requisições e não incidentes.

c) **Incorreto**: não há identificação de causa-raiz, pois as solicitações nem mesmo são problemas.

d) **Incorreto**: requisições não precisam passar pelo gerenciamento de mudanças.

e) **Incorreto**: são tratadas pelo cumprimento de requisição e não pelo gerenciamento de acesso.

Gabarito: Letra B

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

a) centralizada.

b) virtual.

c) proativa.

d) siga o Sol.

e) local.

Comentários:

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

- **Local**: funciona **fisicamente próxima ao usuário**. A presença local facilita a comunicação, mas pode custar caro quando há um volume de atendimento muito pequeno em cada local. **(descrita na questão)**

- **Centralizada**: **pessoal centralizado em um ou mais locais**. Pode ser mais econômica quando existem poucas pessoas na equipe e volume maior de chamadas. Exigirá que o pessoal conheça um número maior de serviços e que atenda a necessidade de diversos clientes.

- **Virtual**: única central de serviço **centralizada, mesmo que o pessoal esteja localizado em diferentes regiões geográficas**. Através de recursos tecnológicos na central telefônica, é possível redirecionar a chamada sem que o usuário perceba o local que o está atendendo.

- **Siga o Sol (Follow the Sun)**: **locais de atendimento espalhados pelo globo que podem fornecer suporte 24 horas por dia**. Em vez de trabalhar com turnos, é possível redirecionar as chamadas para um determinado local conforme o horário de expediente naquele país.

Gabarito: Letra E

26- **(FCC - 2019 - TJ-MA - Analista Judiciário - Analista de Sistemas - Suporte e Rede)** Considere, abaixo, os tipos de serviços em uma organização.

I. Em desenvolvimento.

II. Ativos.

III. Propostos.

IV. Obsoletos.

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

a) I e II, apenas.

b) I, II, III e IV.

c) II e IV, apenas.

d) I e III, apenas.

e) III e IV, apenas.

Comentários:

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

Gabarito: Letra B

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

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

b) ferramentas de detecção de erros presentes no Catálogo de Serviços.

c) informações de serviços semelhantes com bom funcionamento presentes no Funil de Serviços.

d) soluções de contorno registradas na Base de Dados de Soluções Temporárias.

e) informações de problemas já resolvidos no Banco de Dados de Itens de Configuração.

Comentários:

Vamos analisar cada um dos itens:

a) **Correto**: como é um diagnóstico inicial, então deve-se verificar as informações contidas no Banco de Dados de Erros Conhecidos para avaliar se já existe uma solução registrada.

b) **Incorreto**: isso não faz parte do diagnóstico inicial, embora possam ser usadas ferramentas para identificação de erros.

c) **Incorreto**: o diagnóstico inicial de incidentes não tem relação com funil de serviços.

d) **Incorreto**: soluções de contorno devem ser a segunda opção, após verificar se já existe uma solução definitiva.

e) **Incorreto**: o diagnóstico inicial de incidentes não tem relação com itens de configuração.

Gabarito: Letra A

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

a) a técnica PERT.

b) uma rede de Petri.

c) o ciclo de Deming.

d) uma matriz RACI.

e) o método Kanban.

Comentários:

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

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

Gabarito: Letra D

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

a) Desenho ou Projeto de Serviço.

b) Estratégia de Serviço.

c) Operação de Serviço.

d) Transição de Serviço.

e) Melhoria Contínua de Serviço.

Comentários:

A publicação verificada é a transição de serviço.

- **Estratégia de Serviço**: **desenvolvida uma estratégia de TI** alinhada com a do negócio e **identificam-se quais serviços devem ser criados** para atender às necessidades/demandas de clientes/negócio.

- **Desenho de Serviço**: fornece orientação para o desenho e desenvolvimento dos serviços e das práticas de gerenciamento de serviços. Estágio em que se **projeta, desenvolve e levanta o que é necessário para oferecer o serviço** (solução).

- **Transição de Serviço**: orienta sobre a **transição de serviços novos e modificados para ambientes operacionais** gerenciados.

- **Operação de Serviço**: responsável pelas **atividades do dia a dia**, orientando sobre como garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz em ambientes operacionais gerenciados.

- **Melhoria Contínua de Serviço**: busca **melhorar o serviço e processos** para continuar gerando valor (benefícios) para o cliente e para o negócio.

Gabarito: Letra D

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

a) Gerenciamento Financeiro e Gerenciamento do Conhecimento.

b) Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento da Disponibilidade.

c) Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento de Acesso.

d) Gerenciamento de Capacidade e Gerenciamento de Portfólio de Serviços.

e) Gerenciamento de Eventos e Gerenciamento de Requisição.

Comentários:

Os processos do estágio desenho de serviço são:

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

Gabarito: Letra B

LISTA DE QUESTÕES

CEBRASPE/CESPE

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

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

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

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

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

a) estratégia de serviço.

b) desenho de serviço.

c) transição de serviço.

d) operação de serviço.

e) melhoria contínua de serviço.

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

• tempo médio entre falhas (TMEF);

• tempo médio entre incidentes de serviço (TMEIS);

• tempo médio para restaurar serviço (TMRS);

• tempo médio para reparo (TMPR).

A respeito de tais métricas, é correto afirmar que

a) TMPR mede o tempo para reparar um serviço de TI, incluindo o tempo necessário para recuperar ou restaurar o serviço.

b) TMEIS é o resultado da soma de TMEF com TMRS.

c) TMPR é o resultado da subtração de TMEF e TMRS.

d) TMEIS é menor que TMRS e maior que TMEF.

e) TMEF é o tempo médio entre o momento em que um sistema ou serviço de TI falha até a sua próxima falha.

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

a) o pacote de desenho de serviço.

b) o pacote de nível de serviço.

c) a requisição de mudança.

d) o acordo de nível de serviço.

e) a análise de impacto no negócio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) pacote de nível de serviço (PNS).

b) requisito de nível de serviço (RNS).

c) acordo de nível de serviço (ANS).

d) procedimento padrão de operação (PPO).

e) pacote de desenho de serviço (PDS).

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

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

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

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

c) compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços não ter realizado diagnósticos dos chamados recebidos, o que não é de sua competência.

d) compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços poder resolver incidentes no primeiro contato, quando possível.

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

FCC

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

a) operador.

b) analista de suporte.

c) analista de operações de TI.

d) gerente técnico.

e) gerente da Central de Serviços.

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

a) perspectiva, posição, plano e padrão

b) princípio, parte, participação e plano

c) ponto, participação, previsão e posição

d) previsão, presença, perspectiva e princípio

e) possibilidade, provisão, parte e previsão

23- **(FCC - 2019 - TRF - 3ª REGIÃO - Técnico Judiciário - Informática)** O Gerenciamento de Serviços estabelecido na ITIL v.3

a) tem por função específica gerenciar os incidentes, requisições de serviço e, também, a comunicação com os usuários.

b) deve ser executado pelos provedores de serviços de TI por meio da combinação adequada de pessoas, processos e tecnologia.

c) é a quem cabe, como atividade especial, definir todos os aspectos de um serviço de TI e seus requisitos em cada fase do seu ciclo de vida.

d) é uma técnica usada na avaliação do impacto de incidentes de serviço no negócio.

e) é a estrutura de políticas, processos, funções, normas, orientações e ferramentas que garante que uma organização tem qualidade adequada para atender aos objetivos de negócio ou níveis de serviço de maneira confiável.

24- **(FCC - 2019 - TJ-MA - Técnico Judiciário - Técnico em Informática - Hardware)** A Central de Serviços (CS) recebeu as seguintes solicitações:

– Substituição do toner da impressora a laser.

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

– Dúvidas sobre utilização do sistema de Processo Judicial Eletrônico.

– Solicitação do manual para uso do sistema de antivírus.

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

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

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

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

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

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

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

a) centralizada.

b) virtual.

c) proativa.

d) siga o Sol.

e) local.

26- **(FCC - 2019 - TJ-MA - Analista Judiciário - Analista de Sistemas - Suporte e Rede)** Considere, abaixo, os tipos de serviços em uma organização.

I. Em desenvolvimento.

II. Ativos.

III. Propostos.

IV. Obsoletos.

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

a) I e II, apenas.

b) I, II, III e IV.

c) II e IV, apenas.

d) I e III, apenas.

e) III e IV, apenas.

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

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

b) ferramentas de detecção de erros presentes no Catálogo de Serviços.

c) informações de serviços semelhantes com bom funcionamento presentes no Funil de Serviços.

d) soluções de contorno registradas na Base de Dados de Soluções Temporárias.

e) informações de problemas já resolvidos no Banco de Dados de Itens de Configuração.

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

a) a técnica PERT.

b) uma rede de Petri.

c) o ciclo de Deming.

d) uma matriz RACI.

e) o método Kanban.

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

a) Desenho ou Projeto de Serviço.

b) Estratégia de Serviço.

c) Operação de Serviço.

d) Transição de Serviço.

e) Melhoria Contínua de Serviço.

30- **(FCC - 2019 - Prefeitura de Manaus - AM - Técnico de Tecnologia da Informação da Fazenda Municipal)** A Fazenda Municipal necessita utilizar a publicação Desenho ou Projeto de Serviço do ITIL v3, sendo que dois dos processos presentes nessa publicação são

a) Gerenciamento Financeiro e Gerenciamento do Conhecimento.

b) Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento da Disponibilidade.

c) Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento de Acesso.

d) Gerenciamento de Capacidade e Gerenciamento de Portfólio de Serviços.

e) Gerenciamento de Eventos e Gerenciamento de Requisição.

GABARITO

CEBRASPE/CESPE

1-	Errado	**5-**	A	**9-**	Errado	**13-**	Errado	**17-**	Certo
2-	Errado	**6-**	Certo	**10-**	Errado	**14-**	Errado	**18-**	B
3-	A	**7-**	Errado	**11-**	Errado	**15-**	Errado	**19-**	E
4-	B	**8-**	Certo	**12-**	Errado	**16-**	Errado	**20-**	D

FCC

21-	E	**23-**	B	**25-**	E	**27-**	A	**29-**	D
22-	A	**24-**	B	**26-**	B	**28-**	D	**30-**	B

ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE:
PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.

1.

Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.

2.

Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).

3.

Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).

4.

Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).

5.

Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).

6.

Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).

7.

Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.

8.

O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.

Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.