

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ITIL 4 – Parte II (Exercícios)



SUMÁRIO

ITIL 4 – Parte II (Exercícios).....	3
Questões Comentadas em Aula.....	4
Exercícios.....	5
Gabarito	16
Gabarito Comentado	17
Referências	56

QUESTÕES COMENTADAS EM AULA

001. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020) A ITIL v4 define o Service Value System (SVS), que descreve como todos os componentes e atividades da organização trabalham juntos como um sistema, de forma a criar valor.

002. (INÉDITA/2022) A atividade da Cadeia de Valor de Serviço Obter/Construir comunica o status atual de todas as quatro dimensões do gerenciamento de serviços?

003. (PMG ACADEMY/2020) Qual das opções a seguir descreve a natureza dos princípios orientadores?

- a) Os princípios orientadores podem orientar uma organização em todas as circunstâncias.
- b) Cada princípio orientador exige ações e decisões específicas.
- c) Uma organização deve selecionar e adotar apenas um dos sete princípios orientadores.
- d) Os princípios orientadores descrevem os processos que todas as organizações devem adotar.

004. (INÉDITA/2022) O propósito das quatro dimensões do gerenciamento de serviços é garantir que a organização crie continuamente valor com todas as partes interessadas por meio do uso e gerenciamento de produtos e serviços.

005. (PMG ACADEMY/2020) Qual é o propósito da prática de “gerenciamento de fornecedor”?

- a) Garantir que os fornecedores de uma organização e seus níveis de desempenho sejam gerenciados adequadamente para oferecer suporte ao fornecimento contínuo de produtos e serviços de qualidade
- b) Alinhar as práticas e os serviços da organização com as necessidades de negócio em constante mudança, através da contínua identificação e melhoria dos serviços
- c) Garantir que os fornecedores da organização e seus desempenhos sejam gerenciados adequadamente em níveis estratégico e tático, por meio de atividades coordenadas de marketing, vendas e entrega
- d) Garantir que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços dos fornecedores estejam disponíveis quando e onde forem necessárias

006. (PMG ACADEMY/2020) Qual é o propósito da prática de “central de serviço”?

- a) Reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes ao identificar suas causas reais e potenciais
- b) Maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de TI ao garantir que os riscos sejam avaliados adequadamente
- c) Capturar a demanda de resolução de incidentes e requisições de serviço
- d) Definir metas claras e baseadas nos negócios para o desempenho dos serviços

EXERCÍCIOS

007. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE CONTROLE EXTERNO (TCE-RJ)/ORGANIZACIONAL/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2022)

Acerca de ITIL v4 e PMBOK 7, julgue o item a seguir.

Segundo a ITIL 4, monitorar o desempenho da organização e suas práticas, produtos e serviços é uma atividade de governança do corpo diretivo da organização, que tem o objetivo de garantir que o desempenho esteja de acordo com as políticas e orientações organizacionais.

008. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

Com base no processo de gestão de incidentes, há uma falha de não identificar a causa raiz do tipo de incidente em questão, desde a primeira ocorrência.

009. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

Nas práticas de gerenciamento de implantação, está prevista a abordagem utilizada na situação apresentada para disponibilizar a nova versão do sistema.

010. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

O propósito chave do processo de gerenciamento de problemas prevê a criação de alarmes que informem sobre a indisponibilidade do sistema.

011. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

O processo de gerenciamento de continuidade do serviço deve ser utilizado, por ser prevista sua utilização em eventos que são considerados significantes para o negócio da organização.

012. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

O processo de gerenciamento de nível de serviço deve garantir que os riscos sejam identificados, quando forem planejadas novas versões a serem implantadas do sistema.

013. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

Com base no processo de gerenciamento de mudanças, foi utilizada uma mudança padrão.

014. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – auto-

rizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

A implantação ocorrida deveria utilizar uma requisição de serviços a partir de um usuário, tendo em vista o ambiente de alta criticidade para o negócio.

015. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

As ações para disponibilizar a nova versão do *software* podem demandar uma alteração em item de configuração mantido pelo processo de gerenciamento de configuração.

016. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento,

foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

Considerando que o processo de gerenciamento de liberação estava em um ambiente ágil, as implantações de alteração no *software* devem acontecer de forma consolidada com as alterações na infraestrutura, devendo ser feita em conjunto em uma única implantação.

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

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

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

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

018. (CETREDE/TÉCNICO (UFC)/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2022) Os componentes do ITIL Service Value System (SVS) do guia ITIL v. 4 são:

- a) gerenciamento de fornecedores, gerenciamento de disponibilidade e gerenciamento de capacidade.
- b) cadeia de valor de serviços do ITIL, práticas do ITIL, princípios direcionadores do ITIL, governança e melhoria continuada.
- c) organizações e pessoas, informação e tecnologia, parceiros e fornecedores, fluxos de valor e processos.
- d) produtos, serviços, riscos e relacionamentos.

019. (CEBRASPE (CESPE)/PROFISSIONAL PETROBRAS DE NÍVEL SUPERIOR (PETROBRAS)/ANALISTA DE SISTEMAS/ ENGENHARIA DE SOFTWARE/2022) No que se refere à governança de TI e ITIL v4, julgue o item a seguir.

De acordo com ITIL v4, foco estratégico é o fator de influência para a estratégia da organização em relação a fornecedores, caracterizado pela crença de que é menos arriscado dispor de

um fornecedor que já possui expertise em determinada área, em vez de desenvolver e manter internamente a expertise naquela área.

020. (CEBRASPE (CESPE)/ AUDITOR FISCAL DE CONTROLE EXTERNO (TCE-SC)/CIÊNCIAS DA COMPUTAÇÃO/2022) Julgue o seguinte item, a respeito da ITIL 4.

Entre os componentes principais da ITIL SVS (service value system) se inclui a prática de aplicar um modelo único integrado.

021. (CEBRASPE (CESPE)/AUDITOR FISCAL DE CONTROLE EXTERNO (TCE-SC)/CIÊNCIAS DA COMPUTAÇÃO/2022) Julgue o próximo item, com relação a COBIT 2019 e ITIL 4.

As práticas no sistema de valores de serviço (SVS) da ITIL 4 destinam-se a atingir um objetivo; elas estão relacionadas ao gerenciamento de serviço que busca habilitar o valor, na forma de serviços, para os clientes.

022. (INÉDITA/2022) A cadeia de valor de serviço da ITIL pode ser usada para orientar as decisões e ações de uma organização.

023. (CEBRASPE (CESPE)/SEFAZ-CE/AUDITOR FISCAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA RECEITA ESTADUAL/2021) Julgue o próximo item, relativo à arquitetura de software e à ITIL 4.

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

024. (CEBRASPE (CESPE) – ANALISTA EM DESENVOLVIMENTO REGIONAL (CODEVASF)/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021) Em uma reunião estratégica de determinada organização, foram elencadas as necessidades de TI a seguir.

I – Gerenciar as mudanças, de forma a autorizá-las com o objetivo de maximizar o seu sucesso.

II – Gerenciar os projetos, planejando-os e coordenando-os para que eles sejam entregues conforme o esperado.

III – Gerenciar riscos, a fim de que a organização compreenda e realize o seu tratamento eficaz.

IV – Gerenciar os fornecedores da organização, de modo que eles atendam às necessidades organizacionais com qualidade contínua.

Considerando as necessidades apresentadas, julgue o item que se segue, tendo como referência o PMBOK 6.a edição, a ITIL 4 e o COBIT 5.

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

025. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA EM DESENVOLVIMENTO REGIONAL (CODEVASF)/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021) Em uma reunião estratégica de determinada organização, foram elencadas as necessidades de TI a seguir.

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

Considerando as necessidades apresentadas, julgue o item que se segue, tendo como referência o PMBOK 6.a edição, a ITIL 4 e o COBIT 5.

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

026. (CEBRASPE (CESPE)/TCE-RJ/ANALISTA DE CONTROLE EXTERNO/ESPECIALIDADE: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021) Julgue o próximo item, a respeito da ITIL 4.

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

027. (CEBRASPE (CESPE)/TCE-RJ/ANALISTA DE CONTROLE EXTERNO/ESPECIALIDADE: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021) Julgue o próximo item, a respeito da ITIL 4.

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

028. (CEBRASPE (CESPE)/TCE-RJ/ANALISTA DE CONTROLE EXTERNO/ESPECIALIDADE: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021) Julgue o próximo item, a respeito da ITIL 4.

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

029. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – PROCESSOS DE NEGÓCIOS/2020) Acerca de gerenciamento de serviços, julgue os próximos itens, com base na ITIL 4.

A governança é um dos componentes do SVS (*service value system*) da ITIL 4.

030. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA/ TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/ PROCESSOS DE NEGÓCIOS/2020) Acerca de gerenciamento de serviços, julgue os próximos itens, com base na ITIL 4.

De acordo com a ITIL 4, informação e tecnologia formam uma perspectiva para a entrega de serviços.

031. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/PROCESSOS DE NEGÓCIOS/2020) Julgue o seguinte item, considerando a ITIL 4.

A ITIL 4 possui prática específica para o gerenciamento de infraestrutura, a qual visa supervisionar as plataformas usadas pela organização, estando preparada para tecnologias como chatbots, inteligência artificial e gerenciamento de dispositivos móveis.

032. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/PROCESSOS DE NEGÓCIOS/2020) Acerca de gerenciamento de serviços, julgue os próximos itens, com base na ITIL 4.

O mesmo papel de consumidor de serviços é compartilhado entre consumidor, usuário e patrocinador.

033. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – PROCESSOS DE NEGÓCIOS/2020) Acerca de gerenciamento de serviços, julgue os próximos itens, com base na ITIL 4. Em relação à organização do consumidor, o provedor do serviço deve ser uma entidade externa.

034. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE/2020) Julgue o seguinte item, considerando a ITIL 4.

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

035. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE/2020) Julgue o seguinte item, considerando a ITIL 4.

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

036. (PMG ACADEMY/2020) Qual conceito da ITIL descreve a governança?

- a) Os sete princípios orientadores
- b) As quatro dimensões do gerenciamento de serviço
- c) A cadeia de valor de serviço
- d) O sistema de valor de serviço

037. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020) No contexto do SVS, a prática que tem o propósito de alinhar as práticas organizacionais e serviços com as mudanças nas necessidades de negócio é conhecida como Controle de Mudança.

038. (QUADRIX/CREA-TO/ANALISTA DE SISTEMAS/2019) O ITIL define normas e procedimentos para gerenciamento de serviço de tecnologia da informação e foi atualizado para a versão 3 neste ano de 2019, passando a ser chamada de ITIL v3 ou ITIL 2019.

039. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020) Um funcionário do TJ-RN envia um e-mail para a central de serviço registrando uma reclamação de que ocorre um erro durante o uso de um sistema específico, fazendo com que sua sessão seja encerrada. A fim de rastrear a causa desse problema, a ITIL v4 prevê o processo de

- a) Gerenciamento de incidente
- b) Gerenciamento de problema
- c) Gerenciamento de mudança
- d) Gerenciamento de acesso

040. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020) A ITIL v4 define quatro dimensões do gerenciamento de serviços, que são críticas para uma eficiente e eficaz entrega de valor aos clientes e a outros stakeholders. Duas dessas dimensões são:

- a) Fluxos e Processos de Valor e Melhoria Contínua.
- b) Informação e Tecnologia e Gerenciamento de Portfólio
- c) Organizações e Pessoas e Parceiros e Fornecedores
- d) Segurança da Informação e Gerenciamento de Projetos

041. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020) A ITIL v4 define incidente como uma interrupção não planejada de um serviço ou uma redução na qualidade de um serviço.

042. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020) Os incidentes devem ser priorizados para assegurar que os incidentes com maior impacto no negócio sejam resolvidos antes dos demais.

043. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020) A central de serviços de TI tem como atribuição registrar e categorizar requisições de serviços.

044. (CESPE/SEFAZ-AL/ADAPTADA/2020) A ITIL não possui prática específica que realiza o gerenciamento financeiro de serviço.

045. (PMG ACADEMY/2020) O que é uma mudança padrão?

- a) Uma mudança bem entendida, plenamente documentada e pré-autorizada
- b) Uma mudança que precisa ser avaliada, autorizada e programada por uma autoridade de mudança

c) Uma mudança que não precisa de uma avaliação de risco porque é necessária para resolver um incidente

d) Uma mudança avaliada, autorizada e programada como parte da “melhoria contínua”

046. (PMG ACADEMY/2020) Qual princípio orientador recomenda organizar o trabalho em partes menores e gerenciáveis que podem ser realizadas e concluídas de maneira oportuna?

a) Foco no valor

b) Começar de onde você está

c) Progredir iterativamente com feedback

d) Colaborar e promover visibilidade

047. (PMG ACADEMY/2020) O que NÃO é o foco principal da dimensão “informação e tecnologia”?

a) Segurança e conformidade

b) Sistemas de comunicação e bases de conhecimento

c) Sistemas de gerenciamento de fluxo de trabalho e de inventário

d) Papéis e responsabilidades

048. (PMG ACADEMY/2020) Qual prática abrange a classificação e a propriedade de consultas e requisições dos usuários?

a) Central de serviço

b) Gerenciamento de incidente

c) Habilitação de mudança

d) Gerenciamento de nível de serviço

049. (PMG ACADEMY/2020) Um provedor de serviço descreve um pacote que abrange um computador com software, licenças e suporte. Esse pacote é um exemplo de quê?

a) Valor

b) Resultado

c) Garantia

d) Oferta de serviço

050. (PMG ACADEMY/2020) O que acontece se uma solução de contorno se torna o meio permanente de lidar com um problema que não pode ser resolvido de forma rentável?

a) Uma requisição de mudança é enviada para a habilitação de mudança.

b) O gerenciamento de problema restaura o serviço o mais rápido possível.

c) O problema permanece com o status de erro conhecido.

d) O registro de problema é excluído.

051. (PMG ACADEMY/2020) Identifique as palavras que estão faltando na frase a seguir. “Um serviço é um meio que permite a cocriação de valor ao facilitar [?] que os clientes desejam alcançar.”

- a) a garantia
- b) os resultados
- c) a utilidade
- d) as saídas

052. (PMG ACADEMY/2020) Qual atividade da cadeia de valor garante que as pessoas entendam a visão da organização?

- a) Melhorar
- b) Planejar
- c) Entrega e suporte
- d) Obtenção/construção

053. (INÉDITA/2022) As atividades da Cadeia de Valor de Serviço transformam entradas em saídas por meio do uso de diferentes combinações de práticas ITIL.

GABARITO

- | | | |
|-------|-------|-------|
| 1. C | 19. E | 37. E |
| 2. E | 20. E | 38. E |
| 3. a | 21. C | 39. b |
| 4. E | 22. E | 40. c |
| 5. a | 23. E | 41. C |
| 6. c | 24. C | 42. C |
| 7. C | 25. C | 43. C |
| 8. E | 26. C | 44. E |
| 9. C | 27. E | 45. a |
| 10. E | 28. C | 46. c |
| 11. C | 29. C | 47. d |
| 12. E | 30. C | 48. a |
| 13. C | 31. C | 49. d |
| 14. E | 32. E | 50. d |
| 15. C | 33. E | 51. b |
| 16. E | 34. E | 52. b |
| 17. d | 35. E | 53. C |
| 18. b | 36. d | |

GABARITO COMENTADO

007. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE CONTROLE EXTERNO (TCE-RJ)/ORGANIZACIONAL/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2022)

Acerca de ITIL v4 e PMBOK 7, julgue o item a seguir.

Segundo a ITIL 4, monitorar o desempenho da organização e suas práticas, produtos e serviços é uma atividade de governança do corpo diretivo da organização, que tem o objetivo de garantir que o desempenho esteja de acordo com as políticas e orientações organizacionais.



Toda organização é dirigida por um **corpo diretivo – uma pessoa ou grupo de pessoas que são responsáveis no mais alto nível pelo desempenho e conformidade da organização**. O corpo diretivo é responsável pela conformidade da organização a políticas e regulamentos externos.

Certo.

008. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

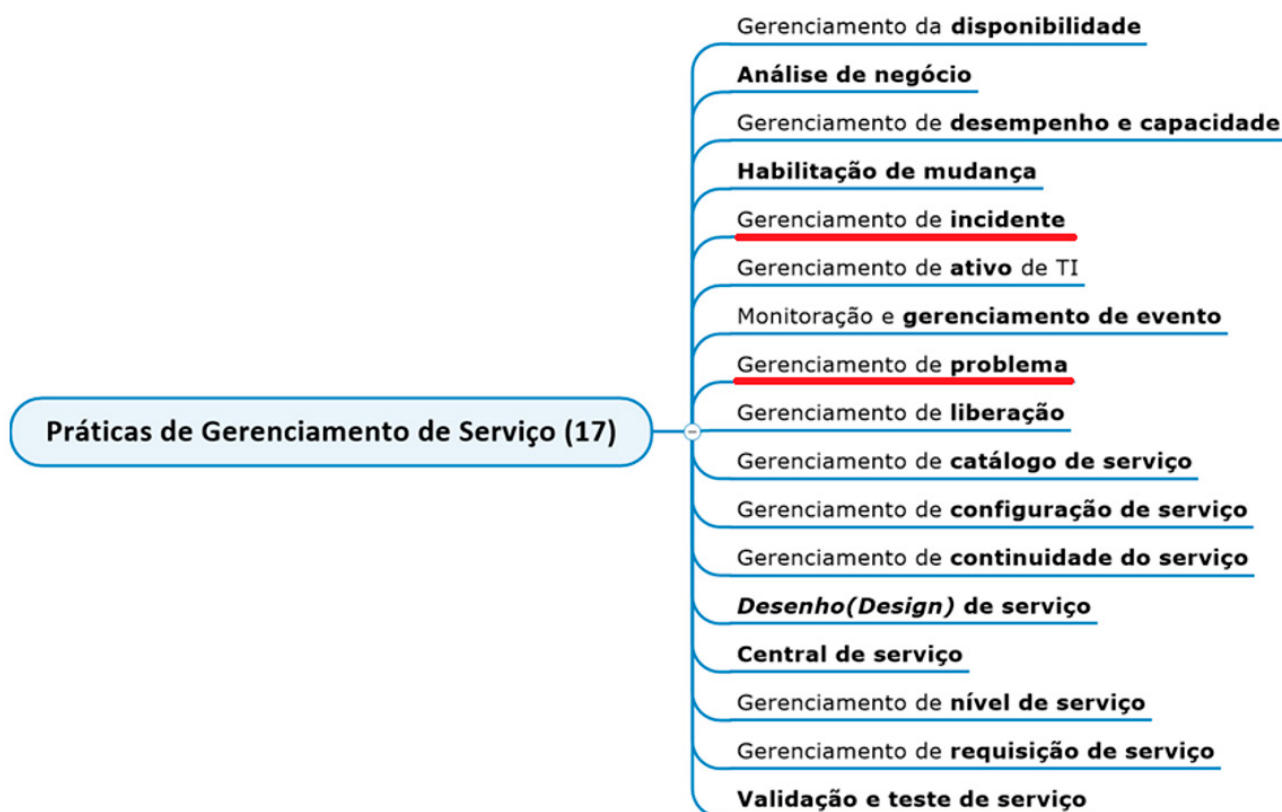
Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

Com base no processo de gestão de incidentes, há uma falha de não identificar a causa raiz do tipo de incidente em questão, desde a primeira ocorrência.



Na ITIL 4 há duas práticas diferentes: uma para o **gerenciamento de incidente** e outra para o **gerenciamento de problema**.

Ambas são **práticas de gerenciamento de serviços**.



O **gerenciamento de incidentes** tem como objetivo minimizar o impacto negativo de incidentes, restaurando a operação normal de serviço o mais rápido possível. O **gerenciamento de problemas** visa reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes, identificando causas reais e potenciais de incidentes e gerenciando soluções alternativas e erros conhecidos. Assim, com base no processo de **gerenciamento de problemas**, há uma falha de não identificar a causa raiz do tipo de incidente em questão, desde a primeira ocorrência.

Errado.

009. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

Nas práticas de gerenciamento de implantação, está prevista a abordagem utilizada na situação apresentada para disponibilizar a nova versão do sistema.



Observe pela figura, que dentro das **práticas de gerenciamento técnico** tem-se uma prática específica chamada de **gerenciamento de implantação**.

O **gerenciamento de implantação** trabalha muito próximo das práticas de Gerenciamento de Liberação e Habilitação de Mudança, mas compõe uma prática separada.

De acordo com ITIL 4, o propósito da prática **de gerenciamento de implantação** é movimentar hardware, software, documentação, processos e qualquer outro componente, novo ou modificado, para ambientes de produção. Também pode estar envolvido na implantação de componentes em outros ambientes, como o de teste.

Assim, pode-se destacar que nas práticas de **gerenciamento de implantação** está prevista a abordagem utilizada na situação apresentada para disponibilizar a nova versão do sistema.

Certo.

010. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

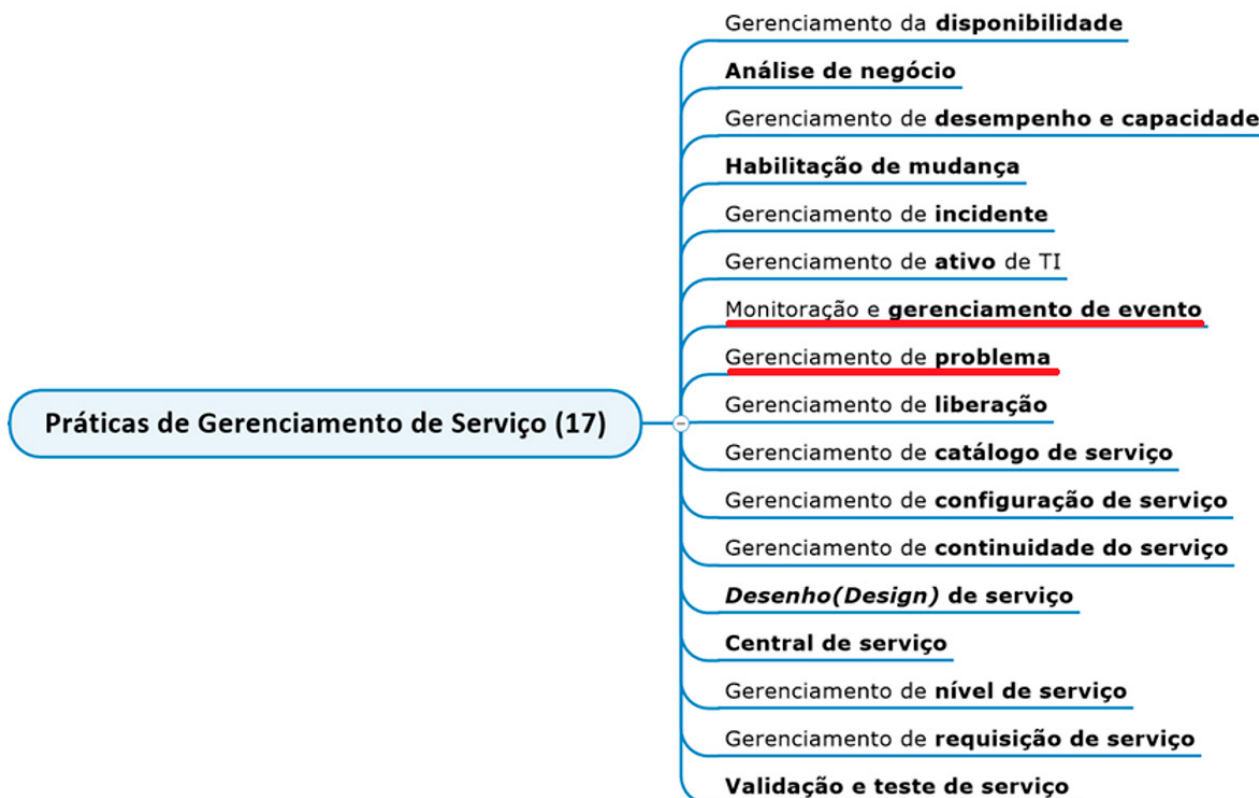
Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

O propósito chave do processo de gerenciamento de problemas prevê a criação de alarmes que informem sobre a indisponibilidade do sistema.



Dentre as práticas da ITIL 4, nessa questão, merecem destaque a prática de **gerenciamento de problema** e a prática de **monitoração e gerenciamento de evento**.

Ambas são práticas de gerenciamento de serviços, conforme visto a seguir.



O **gerenciamento de problemas** visa reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes, identificando causas reais e potenciais de incidentes e gerenciando soluções alternativas e erros conhecidos. Já a prática **monitoração e gerenciamento de evento** busca observar sistematicamente serviços e componentes de serviço e registrar e relatar mudanças de estado selecionadas identificadas como **eventos**. Essa prática identifica e prioriza a infraestrutura, serviços, processos de negócios e eventos de segurança da informação e estabelece a resposta apropriada a esses eventos.

Conforme visto, a assertiva erroneamente associou o conceito da prática de **monitoração e gerenciamento de evento** com a prática de **gerenciamento de problemas**.



Obs.: | **Eventos** são tipicamente reconhecidos através de notificações criadas por um serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração.

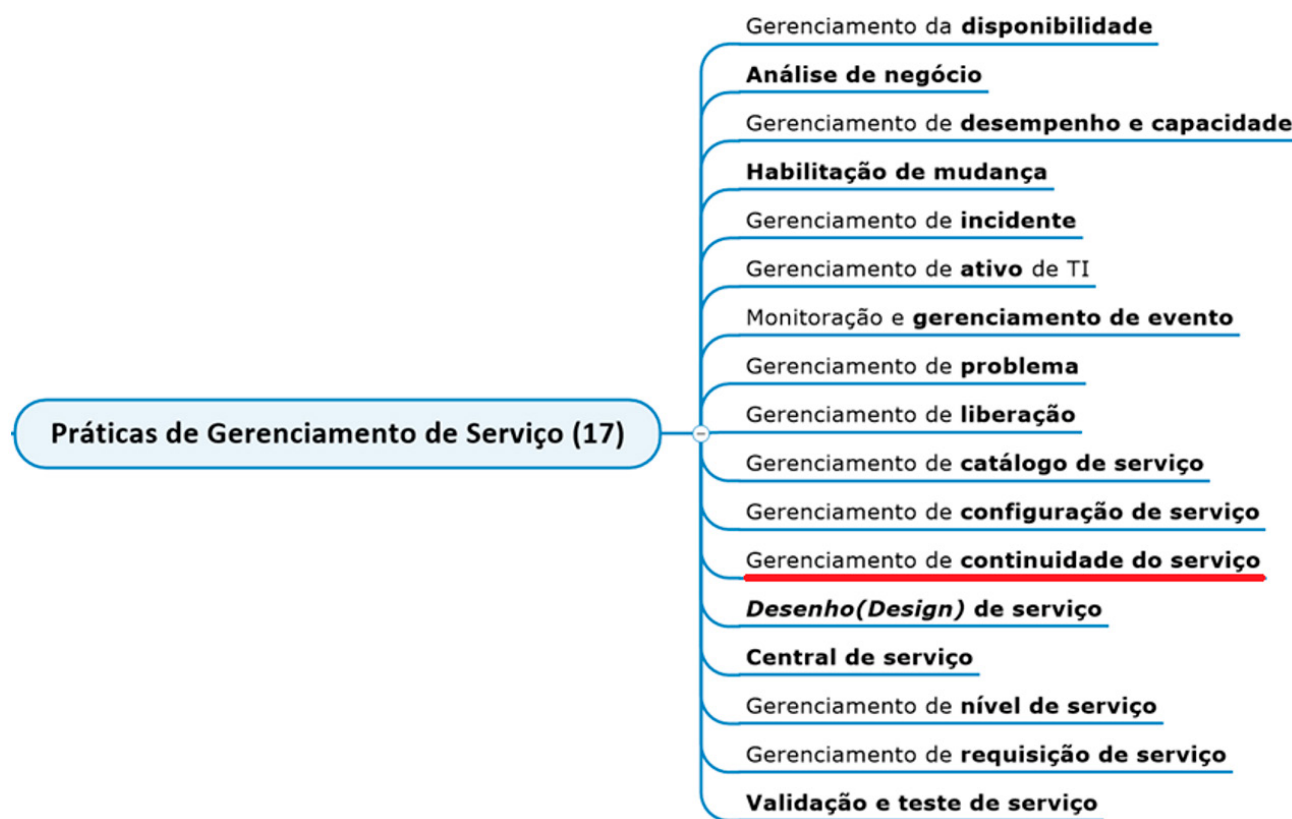
Logo, o propósito chave do processo de **monitoração e gerenciamento de evento** prevê a criação de alarmes que informem sobre a indisponibilidade do sistema.

Errado.

011. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

O processo de gerenciamento de continuidade do serviço deve ser utilizado, por ser prevista sua utilização em eventos que são considerados significantes para o negócio da organização.



O **gerenciamento de continuidade do serviço** se concentra nos **eventos que a empresa considera significativos o suficiente para serem tratados como um desastre**.

O Instituto de Continuidade de Negócio define um **desastre** como:

...um evento não planejado e súbito que causa grandes danos ou sérios danos a uma organização. Isso resulta em uma organização incapaz de fornecer funções críticas de negócio por um período mínimo de tempo predeterminado.

Eventos menos significativos serão compreendidos como parte do gerenciamento de incidente ou de incidente grave.

Certo.

012. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou

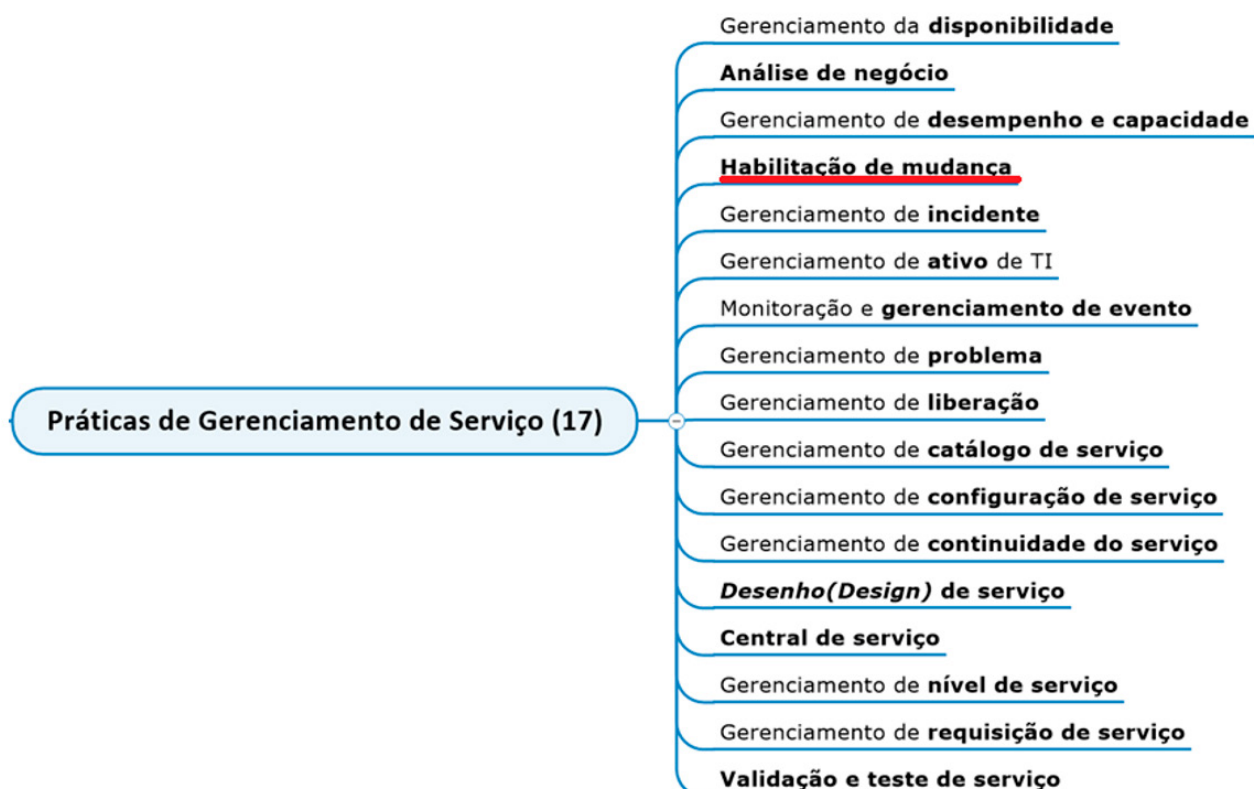
uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

O processo de gerenciamento de nível de serviço deve garantir que os riscos sejam identificados, quando forem planejadas novas versões a serem implantadas do sistema.



O propósito da prática de **habilitação de mudanças (ou controle de Mudanças)** é **maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de TI**, garantindo que os **riscos** sejam **avaliados** adequadamente, autorizando mudanças a serem realizadas e gerenciando um cronograma de mudança (*change schedule*). Assim, a prática **habilitação de mudanças** deve garantir que os riscos sejam identificados, quando forem planejadas novas versões a serem implantadas do sistema.



Obs.: Definição: mudança (*change*)

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

A prática de **gerenciamento de nível de serviço** busca definir metas claras de negócios para os níveis de serviço e para garantir que prestação de serviços é devidamente avaliada, monitorada e gerenciada conforme essas metas. Envolve a definição, documentação e gerenciamento ativo dos níveis de serviço.

Errado.

013. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

Com base no processo de gerenciamento de mudanças, foi utilizada uma mudança padrão.



Existem basicamente **três tipos de mudanças** referenciadas pela ITIL 4:

- Padrão;
- Normal;
- Emergencial.

Vejamos a descrição de cada uma delas:

Mudanças-padrão (standard changes)	Mudanças normais (normal changes)	Mudanças emergenciais (emergency changes)
<ul style="list-style-type: none"> • Baixo risco. • Pré-autorizadas . • Bem entendidas e documentadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Convém serem agendadas e avaliadas seguindo um processo padrão que geralmente inclui autorização. 	<ul style="list-style-type: none"> • Devem ser implementadas assim que possível, geralmente para resolver um incidente. • O processo para avaliação e autorização tem como objetivo assegurar que a mudança seja implementada rapidamente.
<ul style="list-style-type: none"> • Podem ser implementadas sem autorização adicional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Podem ser mudanças de baixo risco ou mudanças maiores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pode ser que uma autoridade de mudança separada seja requerida, a qual inclui um gerente sênior que entende sobre o risco de negócio.

Mudanças-padrão (standard changes)	Mudanças normais (normal changes)	Mudanças emergenciais (emergency changes)
<ul style="list-style-type: none"> Podem ser requisições de serviço ou mudanças operacionais. 		

Based on AXELOS ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019 material. Reproduced under licence from AXELOS Limited. All rights reserved.

Com base no processo de gerenciamento de mudanças, foi utilizada uma mudança padrão, considerada de baixo risco, sendo normalmente préautorizada, sem necessidade de autorizações adicionais para execução.

Certo.

014. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

A implantação ocorrida deveria utilizar uma requisição de serviços a partir de um usuário, tendo em vista o ambiente de alta criticidade para o negócio.



Observe que o texto da questão destaca que *“uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua.”*

Nesse sentido, a implantação ocorrerá a partir da **prática de gerenciamento de implantação**, que tem como propósito movimentar hardware, software, documentação, processos e qualquer outro componente, novo ou modificado, para ambientes de produção.

Obs.: Definição: requisição de serviço (*service request*)

Uma requisição de um usuário ou representante autorizado do usuário que inicia uma ação de serviço que tenha sido acordada como parte normal da entrega do serviço.

Cada requisição de serviço pode incluir um (a) ou mais:

- Requisição para uma ação de entrega de serviço (Ex.: fornecer um relatório ou substituir um cartucho de toner).
- Requisição de informações (Ex.: como criar um documento ou quais são os horários do escritório).
- Requisição de fornecimento de um recurso ou serviço (Ex.: fornecer um telefone ou laptop a um usuário ou fornecer um servidor virtual para uma equipe de desenvolvimento).
- Requisição de acesso a um recurso ou serviço (Ex.: fornecer acesso a um arquivo ou pasta).
- *Feedbacks*, elogios e reclamações (Ex.: reclamações sobre uma nova interface ou elogios a uma equipe de suporte).

O atendimento das requisições de serviço pode incluir mudanças nos serviços ou seus componentes; **geralmente estas são mudanças padrão**.

Errado.

015. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

As ações para disponibilizar a nova versão do *software* podem demandar uma alteração em item de configuração mantido pelo processo de gerenciamento de configuração.



O propósito da prática **gerenciamento de configuração** é garantir que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e os **itens de configuração (ICs)** que os suportam

estejam disponíveis quando e onde forem necessárias. Isso inclui informações sobre como os ICs são configurados e os relacionamentos entre eles.

Obs.: Item de Configuração (IC)

Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.

O **gerenciamento de configuração** normalmente precisa de processos para:

- identificar novos itens de configuração e adicioná-los ao SGC;
- atualizar dados de configuração quando as mudanças são implantadas;
- verificar se os registros de configuração estão corretos;
- auditar aplicativos e infraestrutura para identificar qualquer um que não esteja documentado.

Certo.

016. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR (FUNPRESP-EXE)/TECNOLOGIA/2022) Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré – autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue o item a seguir.

Considerando que o processo de gerenciamento de liberação estava em um ambiente ágil, as implantações de alteração no *software* devem acontecer de forma consolidada com as alterações na infraestrutura, devendo ser feita em conjunto em uma única implantação.



A prática de **gerenciamento de liberações** busca tornar serviços e funcionalidades, novos ou modificados, disponíveis para uso. As liberações podem ocorrer em diferentes ambientes: Tradicional/Cascata e Ágil/DevOps. Alterações **podem ser implantadas de forma incremental** e isso é especialmente comum em **ambientes de DevOps** (focados na colaboração entre equipes de desenvolvimento e operação, cujo maior benefício é a realização de implantações em ambiente produção, mais rápidas e estáveis).

Errado.

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

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

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

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



Para garantir uma abordagem holística ao gerenciamento de serviço, a ITIL 4 descreve **quatro dimensões do gerenciamento de serviço**, a partir das quais cada componente do SVS deve ser considerado.

As quatro dimensões são:

1. Informação e tecnologia
2. Organizações e pessoas
3. Parceiros e fornecedores
4. Fluxos de valor e processos

Segundo o ITIL v4, a XPTO se concentrou em implementar a dimensão Fluxos de valor e processos. Essa dimensão define as atividades, fluxos de trabalho, controles e procedimentos necessários para atingir os objetivos acordados. Concentra-se em **QUAIS atividades** a organização assume, **COMO estão organizadas** e de **como a organização habilita a CRIAÇÃO DE VALOR**, para todas as partes interessadas, de forma eficiente e efetiva.

Letra d.

018. (CETREDE/TÉCNICO (UFC)/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2022) Os componentes do ITIL Service Value System (SVS) do guia ITIL v. 4 são:

- a) gerenciamento de fornecedores, gerenciamento de disponibilidade e gerenciamento de capacidade.
- b) cadeia de valor de serviços do ITIL, práticas do ITIL, princípios direcionadores do ITIL, governança e melhoria continuada.
- c) organizações e pessoas, informação e tecnologia, parceiros e fornecedores, fluxos de valor e processos.
- d) produtos, serviços, riscos e relacionamentos.



Os **componentes chave do SVS** são:

- a **cadeia de valor de serviço**: modelo operacional para provedores de serviços que abranja todas as atividades-chave necessárias para gerenciar produtos e serviços de forma eficaz;
- as **práticas** da ITIL (uma modernização dos antigos “processos” do ITILv3): conjunto de recursos organizacionais projetados para realizar um trabalho ou atingir um objetivo;
- os **princípios orientadores**: recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento;
- **governança**: os meios pelos quais uma organização é dirigida e controlada;
- **melhoria contínua**: prática de alinhar as práticas e práticas de serviços de uma organização com as necessidades de negócios em constante mudança por meio da identificação e melhoria contínua de todos os elementos envolvidos no gerenciamento eficaz de produtos e serviços.



Figura. Sistema de Valor de Serviços (SVS) da ITIL 4

Letra b.

019. (CEBRASPE (CESPE)/PROFISSIONAL PETROBRAS DE NÍVEL SUPERIOR (PETROBRAS)/ANALISTA DE SISTEMAS/ ENGENHARIA DE SOFTWARE/2022) No que se refere à governança de TI e ITIL v4, julgue o item a seguir.

De acordo com ITIL v4, foco estratégico é o fator de influência para a estratégia da organização em relação a fornecedores, caracterizado pela crença de que é menos arriscado dispor de

um fornecedor que já possui expertise em determinada área, em vez de desenvolver e manter internamente a expertise naquela área.



ITIL 4 destaca **sete fatores que podem influenciar a estratégia da organização ao usar fornecedores** (TI Exames, 2019), que são:

Foco estratégico	Algumas organizações podem preferir se concentrar em suas competências essenciais e terceirizar funções de suporte não essenciais a terceiros; outras podem preferir permanecer tão autossuficientes quanto possível, mantendo o controle total sobre todas as funções importantes.
Cultura corporativa	Algumas organizações têm uma preferência histórica por uma abordagem em detrimento de outra. Viés cultural de longa data é difícil de ser mudado sem razões convincentes.
Escassez de recursos	Se um recurso ou conjunto de habilidades necessário for escasso, pode ser difícil para o provedor de serviço adquirir o que é necessário sem contratar um fornecedor.
Preocupações quanto ao custo	Uma decisão pode ser influenciada pelo fato de o provedor de serviço acreditar que é mais econômico obter um requisito específico de um fornecedor.
Especializações no assunto (ou conhecimento no assunto)	O serviço pode acreditar que é menos arriscado usar um fornecedor que já possui conhecimento em uma área requerida, em vez de tentar desenvolver e manter o conhecimento do assunto internamente.
Restrições externas	Regulamentações ou políticas governamentais, códigos de conduta do setor e restrições sociais, políticas ou legais podem afetar a estratégia de fornecedores de uma organização.
Padrões de demanda	A atividade do cliente ou a demanda por serviços podem ser sazonais ou demonstrar altos graus de variabilidade. Esses padrões podem afetar, por parte das organizações, o grau de uso de provedores de serviço externos para lidar com a demanda variável.

Assim, de acordo com ITIL v4, **conhecimento no assunto** é o fator de influência para a estratégia da organização em relação a fornecedores, caracterizado pela crença de que é menos

arriscado dispor de um fornecedor que já possui expertise em determinada área, em vez de desenvolver e manter internamente a expertise naquela área.

Errado.

020. (CEBRASPE (CESPE)/ AUDITOR FISCAL DE CONTROLE EXTERNO (TCE-SC)/CIÊNCIAS DA COMPUTAÇÃO/2022) Julgue o seguinte item, a respeito da ITIL 4.

Entre os componentes principais da ITIL SVS (service value system) se inclui a prática de aplicar um modelo único integrado.



Os **componentes chave do SVS** são:

- a **cadeia de valor de serviço**;
- as **práticas da ITIL** (uma modernização dos antigos “processos” do ITILv3): conjunto de recursos organizacionais projetados para realizar um trabalho ou atingir um objetivo;
- os **princípios orientadores**;
- **governança**;
- **melhoria contínua**.



Figura. Sistema de Valor de Serviços (SVS) da ITIL 4

É o COBIT que tem em seu escopo um princípio que preconiza sobre aplicar um modelo único integrado.

Errado.

021. (CEBRASPE (CESPE)/AUDITOR FISCAL DE CONTROLE EXTERNO (TCE-SC)/CIÊNCIAS DA COMPUTAÇÃO/2022) Julgue o próximo item, com relação a COBIT 2019 e ITIL 4.

As práticas no sistema de valores de serviço (SVS) da ITIL 4 destinam-se a atingir um objetivo; elas estão relacionadas ao gerenciamento de serviço que busca habilitar o valor, na forma de serviços, para os clientes.



De acordo com o glossário da ITIL 4 **prática** pode ser entendida como: conjunto de recursos organizacionais projetados para realizar um trabalho ou **atingir um objetivo**.

As práticas fazem parte do escopo do SVS e suportam as atividades da cadeia de valor de serviços para poder fornecer um conjunto de ferramentas para gerenciamento de serviços. Por meio de cada uma dessas práticas a ITIL busca habilitar os valores para os seus clientes.

Certo.

022. (INÉDITA/2022) A cadeia de valor de serviço da ITIL pode ser usada para orientar as decisões e ações de uma organização.



Os **princípios de orientação da ITIL** podem ser usados para orientar as decisões e ações de uma organização e garantir um entendimento compartilhado e uma abordagem comum ao gerenciamento de serviço em toda a organização. Esses princípios **criam a base para a cultura e o comportamento de uma organização**, desde a tomada de decisões estratégicas até as operações do dia a dia.

A **cadeia de valor de serviço da ITIL** fornece um modelo operacional para a criação, entrega e melhoria contínua dos serviços. É um modelo flexível que define seis atividades principais que podem ser combinadas de várias maneiras, formando múltiplos fluxos de valor. A cadeia de valor de serviço é flexível o suficiente para ser adaptada a várias abordagens, incluindo DevOps e TI centralizada, para atender à necessidade de gerenciamento de serviço multimodais. A adaptabilidade da cadeia de valor permite que as organizações reajam às demandas em mudança de suas partes interessadas da maneira mais eficaz e eficiente.

Errado.

023. (CEBRASPE (CESPE)/SEFAZ-CE/AUDITOR FISCAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA RECEITA ESTADUAL/2021) Julgue o próximo item, relativo à arquitetura de software e à ITIL 4.

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



Na ITIL 4, o **Sistema de Valores de Serviço (SVS)** descreve ENTRADAS, SAÍDAS e mais 5 elementos (componentes chave):

- a **cadeia de valor de serviço (CVS)** da ITIL: o **conjunto de atividades interconectadas** que uma organização executa **para entregar um produto ou serviço** para os seus consumidores, e facilitar a realização de valor;
- **os princípios orientadores da ITIL**: recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento. **ITIL 4 apresenta sete (07) princípios orientadores.**
- **as práticas da ITIL** (que são os antigos processos): conjuntos de recursos organizacionais, projetados para executar o trabalho ou atingir um objetivo.
- **governança**: forma os meios pelos quais uma organização é dirigida e controlada.
- **melhoria contínua**: representa a atividade organizacional recorrente, realizada em todos os níveis, para garantir que o desempenho de uma organização atenda continuamente às expectativas das partes interessadas.

Conforme visto, houve uma inversão de conceitos na questão!

O SVS é composto por práticas, pela cadeia de valor de serviço (CVS) e outros.

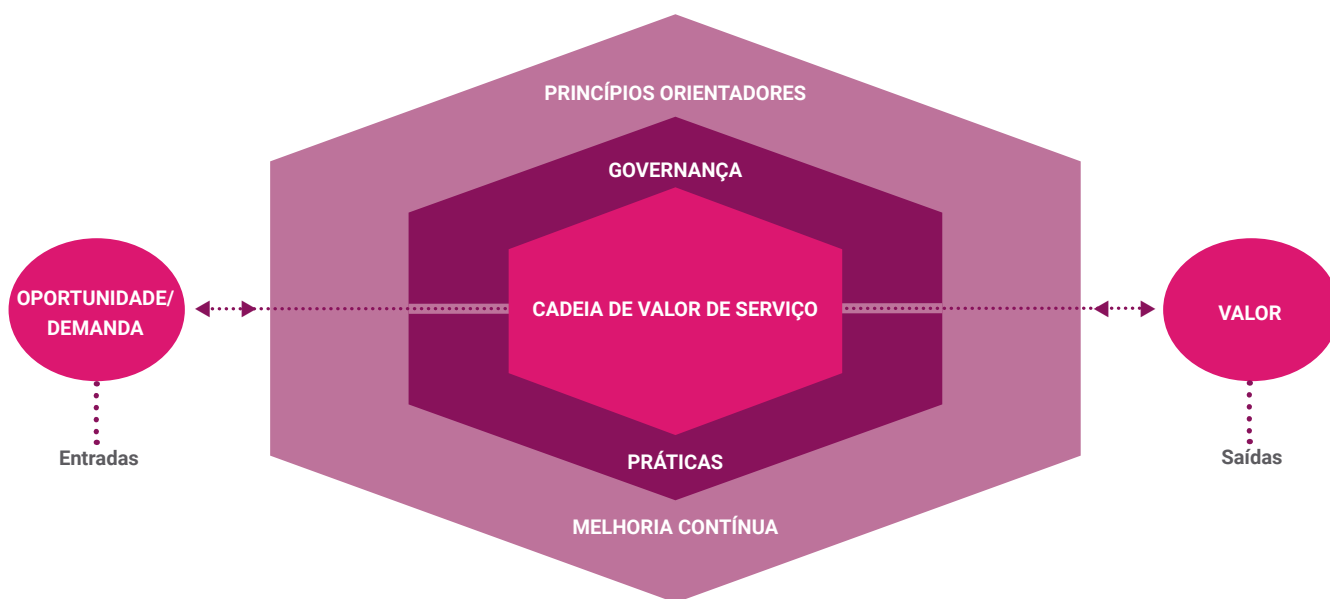


Figura. O Sistema de Valores de Serviço (SVS).

Fonte: TIExames (2019)

Errado.

024. (CEBRASPE (CESPE) – ANALISTA EM DESENVOLVIMENTO REGIONAL (CODEVASF)/ TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021) Em uma reunião estratégica de determinada organização, foram elencadas as necessidades de TI a seguir.

I – Gerenciar as mudanças, de forma a autorizá-las com o objetivo de maximizar o seu sucesso.

II – Gerenciar os projetos, planejando-os e coordenando-os para que eles sejam entregues conforme o esperado.

III – Gerenciar riscos, a fim de que a organização compreenda e realize o seu tratamento eficaz.

IV – Gerenciar os fornecedores da organização, de modo que eles atendam às necessidades organizacionais com qualidade contínua.

Considerando as necessidades apresentadas, julgue o item que se segue, tendo como referência o PMBOK 6.a edição, a ITIL 4 e o COBIT 5.

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



Na relação de práticas gerais de gerenciamento da ITIL 4, tem-se:

Práticas Gerais de Gerenciamento

1. Gerenciamento da arquitetura
2. Melhoria contínua
3. Gerenciamento da segurança da informação
4. Gerenciamento do conhecimento
5. Medição e relatórios
6. Gerenciamento da mudança organizacional
7. Gerenciamento de portfólio
- 8. Gerenciamento de projetos**
9. Gerenciamento de relacionamento
10. Gerenciamento de riscos
11. Gerenciamento financeiro de serviços
12. Gerenciamento da estratégia
13. Gerenciamento de fornecedor
14. Gerenciamento de força de trabalho e talento

A **prática de gerenciamento de projetos** busca garantir que todos os **projetos da organização sejam entregues com sucesso**. Isso é obtido planejando, delegando, monitorando e mantendo o controle de todos os aspectos de um projeto e mantendo a motivação das pessoas envolvidas.

Certo.

025. (CEBRASPE (CESPE)/ANALISTA EM DESENVOLVIMENTO REGIONAL (CODEVASF)/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021) Em uma reunião estratégica de determinada organização, foram elencadas as necessidades de TI a seguir.

I – Gerenciar as mudanças, de forma a autorizá-las com o objetivo de maximizar o seu sucesso.

II – Gerenciar os projetos, planejando-os e coordenando-os para que eles sejam entregues conforme o esperado.

III – Gerenciar riscos, a fim de que a organização compreenda e realize o seu tratamento eficaz.

IV – Gerenciar os fornecedores da organização, de modo que eles atendam às necessidades organizacionais com qualidade contínua.

Considerando as necessidades apresentadas, julgue o item que se segue, tendo como referência o PMBOK 6.a edição, a ITIL 4 e o COBIT 5.

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



Na categoria de **práticas gerais de gerenciamento** da ITIL 4, tem-se as seguintes práticas:

Práticas Gerais de Gerenciamento

1. Gerenciamento da arquitetura
2. Melhoria contínua
3. Gerenciamento da segurança da informação
4. Gerenciamento do conhecimento
5. Medição e relatórios
6. Gerenciamento da mudança organizacional
7. Gerenciamento de portfólio
8. Gerenciamento de projetos
9. Gerenciamento de relacionamento
- 10. Gerenciamento de riscos**
11. Gerenciamento financeiro de serviços
12. Gerenciamento da estratégia
13. Gerenciamento de fornecedor
14. Gerenciamento de força de trabalho e talento

A **prática de gerenciamento de riscos** da ITIL 4 tem como foco garantir que a **organização compreenda e possa efetivamente lidar com os riscos**. O gerenciamento de riscos é uma parte integrante de todas as atividades organizacionais e, portanto, central para o SVS da organização. Já o PMBOK 6ª edição dispõe de uma área de conhecimento, a de **Gerenciamento de Riscos do Projeto**, com processos de **planejamento, identificação, análise, planejamento de respos-**

tas e controle de riscos de um projeto. Dessa forma, esses processos visam implementar e planejar as respostas aos riscos.

Certo.

026. (CEBRASPE (CESPE)/TCE-RJ/ANALISTA DE CONTROLE EXTERNO/ESPECIALIDADE: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021) Julgue o próximo item, a respeito da ITIL 4.

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



Os cinco **componentes centrais** da estrutura do **SVS** (sistema de valor de serviço):

- a **cadeia de valor de serviço ITIL**;
- as **práticas** da ITIL (uma modernização dos antigos “processos” do ITILv3);
- os **princípios orientadores**;
- **governança**: abre espaço para integração com outros *frameworks*, como o COBIT 2019. Forma os meios pelos quais uma organização é dirigida e controlada.
- **melhoria contínua**.



Fonte: TIExames(2019)

Já as **quatro dimensões** da ITIL 4 são:

1. Organizações e pessoas
2. Informação e tecnologia
3. Parceiros e fornecedores
4. Fluxos de valor e processos

Ao fornecer a cada uma das quatro dimensões uma quantidade adequada de foco, uma organização garante que seu SVS (sistema de valor de serviço) permaneça equilibrado e eficaz.



Fonte: ViaVirtual (2019)

Certo.

027. (CEBRASPE (CESPE)/TCE-RJ/ANALISTA DE CONTROLE EXTERNO/ESPECIALIDADE: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021) Julgue o próximo item, a respeito da ITIL 4.

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



A ITIL 4 atualiza a estrutura do ITIL, introduzindo uma **abordagem holística ao gerenciamento de serviços** e focando no gerenciamento de serviços de ponta a ponta, da demanda ao valor. Veja a seguir as dimensões da ITIL 4, que são:

1. Organizações e Pessoas,
2. Informação e Tecnologia,
3. Parceiros e Fornecedores e
4. Fluxos de valor e processos.

Errado.

028. (CEBRASPE (CESPE)/TCE-RJ/ANALISTA DE CONTROLE EXTERNO/ESPECIALIDADE: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/2021) Julgue o próximo item, a respeito da ITIL 4.

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



A cadeia de valor do serviço da ITIL fornece um modelo operacional para a criação, entrega e melhoria contínua dos serviços. Trata-se de um modelo flexível **o suficiente para ser adaptada a várias abordagens, incluindo DevOps e TI centralizada, para atender à necessidade de gerenciamento de serviço multimodais.**

A adaptabilidade da cadeia de valor permite que as organizações reajam às demandas em mudança de suas partes interessadas da maneira mais eficaz e eficiente.

Certo.

029. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – PROCESSOS DE NEGÓCIOS/2020) Acerca de gerenciamento de serviços, julgue os próximos itens, com base na ITIL 4.

A governança é um dos componentes do SVS (*service value system*) da ITIL 4.



Os cinco **componentes centrais** da estrutura do SVS (**sistema de valor de serviço – service value system**) são:

- a **cadeia de valor de serviço ITIL**;
- as **práticas** da ITIL (uma modernização dos antigos “processos” do ITILv3);
- os **princípios orientadores**;
- **governança**: forma os meios pelos quais uma organização é dirigida e controlada.
- melhoria contínua.



Fonte: TIExames(2019)

Certo.

030. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA/ TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/ PROCESSOS DE NEGÓCIOS/2020) Acerca de gerenciamento de serviços, julgue os próximos itens, com base na ITIL 4.

De acordo com a ITIL 4, informação e tecnologia formam uma perspectiva para a entrega de serviços.



A ITIL 4 descreve quatro dimensões do gerenciamento de serviço, a partir das quais cada componente do SVS deve ser considerado.

Veja a seguir essas 4 dimensões da ITIL 4, que são:

1. Organizações e Pessoas,
- 2. Informação e Tecnologia,**
3. Parceiros e Fornecedores, e
4. Fluxos de valor e processos.

Dimensão: Informação e Tecnologia (*Information and Technology*)

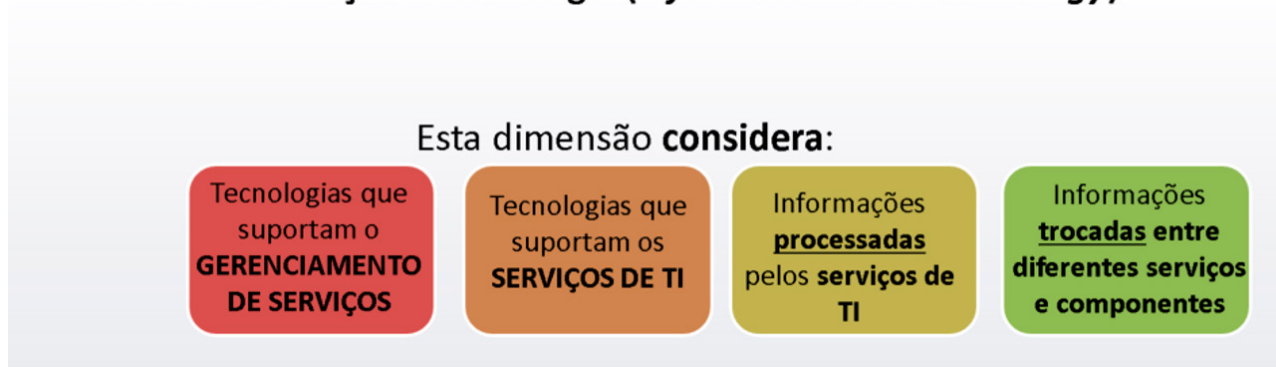


Figura. Quintão (2022)

Certo.

031. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/ PROCESSOS DE NEGÓCIOS/2020) Julgue o seguinte item, considerando a ITIL 4.

A ITIL 4 possui prática específica para o gerenciamento de infraestrutura, a qual visa supervisionar as plataformas usadas pela organização, estando preparada para tecnologias como chatbots, inteligência artificial e gerenciamento de dispositivos móveis.

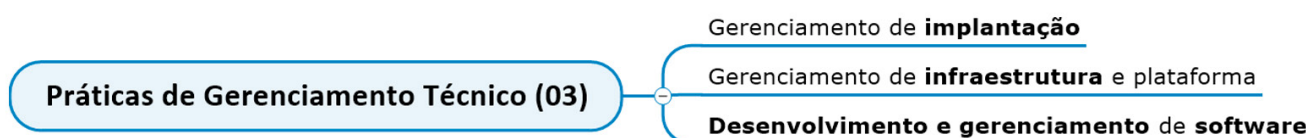


Figura. Quintão (2022)

Conforme visto pela figura anterior, o **gerenciamento de infraestrutura e plataforma** é uma prática específica da ITIL 4 para o gerenciamento de infraestrutura, a qual supervisionar a infraestrutura e as plataformas usadas por uma organização.

Veja mais:

Práticas de Gerenciamento Técnico → Gerenciamento de Infraestrutura e Plataforma

Propósito:

Supervisionar a infraestrutura e as plataformas usadas por uma organização.

A infraestrutura de TI pode ser gerenciada pelo provedor de serviço ou por um fornecedor externo.

A prática de gerenciamento de infraestrutura e plataforma inclui o fornecimento de tecnologia necessária a fim de apoiar atividades que criam valor para a organização e suas partes interessadas.

Figura. Quintão (2022)

ITIL 4 fornece o guia para tratar os novos desafios do mundo digital (drones, IoT, Inteligência Artificial, etc.) através de uma estrutura flexível, coordenada e integrada para governança e gerenciamento efetivo de serviços baseados em TI.

Certo.

032. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/PROCESSOS DE NEGÓCIOS/2020) Acerca de gerenciamento de serviços, julgue os próximos itens, com base na ITIL 4.

O mesmo papel de consumidor de serviços é compartilhado entre consumidor, usuário e patrocinador.



Ao **receber serviços**, uma organização assume o papel do **consumidor de serviços**. É um **papel genérico** usado para simplificar a definição e a descrição das relações de serviço.

Na prática, há papéis mais específicos envolvidos no consumo de serviços, como **clientes**, **usuários** e **patrocinadores**. Essas funções podem ser separadas ou combinadas.

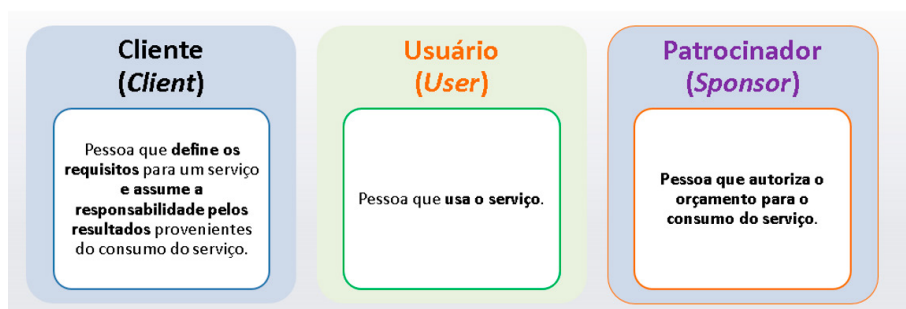


Figura. Consumidores de Serviços (Service Consumers).

Fonte: Quintão (2022)

- Cliente (**customer**): pessoa que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo dele.
- Usuário (**user**): pessoa que utiliza os serviços.
- Patrocinador (**sponsor**): pessoa que autoriza o orçamento para consumo dos serviços.



É IMPORTANTE identificar esses papéis nas relações de serviços para garantir uma comunicação eficaz e o gerenciamento das partes interessadas.

Cada um desses papéis pode ter expectativas diferentes e, às vezes, até conflitantes de serviços e diferentes definições de valor.

Exemplificando, temos:

- Área de RH contrata cursos de inglês e espanhol para seus funcionários – Papel de **Cliente**;
- Diretor Financeiro revisa e aprova o custo envolvido – Papel de **Patrocinador**;
- Empregado frequenta as aulas e presta os exames – Papel de **Usuário**.

Errado.

033. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – PROCESSOS DE NEGÓCIOS/2020) Acerca de gerenciamento de serviços, julgue os próximos itens, com base na ITIL 4. Em relação à organização do consumidor, o provedor do serviço deve ser uma entidade externa.



Ao **fornecer** serviços, uma organização assume o papel do **provedor de serviços (Service Provider)**. O provedor pode ser **EXTERNO** à organização do consumidor ou **ambos podem fazer parte da MESMA organização**.

Errado.

034. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE/2020) Julgue o seguinte item, considerando a ITIL 4. A prática de gerenciamento e desenvolvimento de software na ITIL 4 gerencia a implementação da solução embasada em práticas ágeis, especificamente no Scrum, organizando as entregas por meio de sprints entre uma e quatro semanas.

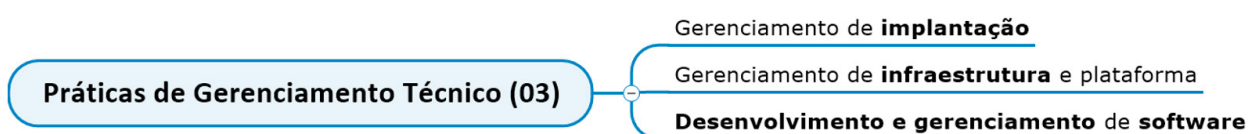


Figura. Quintão (2022)

A **prática de gerenciamento e desenvolvimento de software** tem como propósito garantir que os aplicativos atendam às necessidades internas e externas das partes interessadas, em termos de funcionalidade, confiabilidade, manutenção, conformidade e auditabilidade, não sendo, portanto, embasada em práticas ágeis.

Essa prática abrange **atividades** como:

- arquitetura da solução;
- *design* de solução;
- desenvolvimento de *software*;
- teste de *software*;
- gerenciamento de repositórios de código ou biblioteca;
- criação de pacotes;
- controle de versão, compartilhamento e gerenciamento contínuo de blocos menores de código.

Errado.

035. (CEBRASPE (CESPE)/MINISTÉRIO DA ECONOMIA/TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE/2020) Julgue o seguinte item, considerando a ITIL 4. Um dos objetivos das quatro dimensões do serviço é realizar a análise de negócios e recomendar soluções para se resolver um problema de negócios, visto que não há prática específica com essa finalidade na ITIL 4.

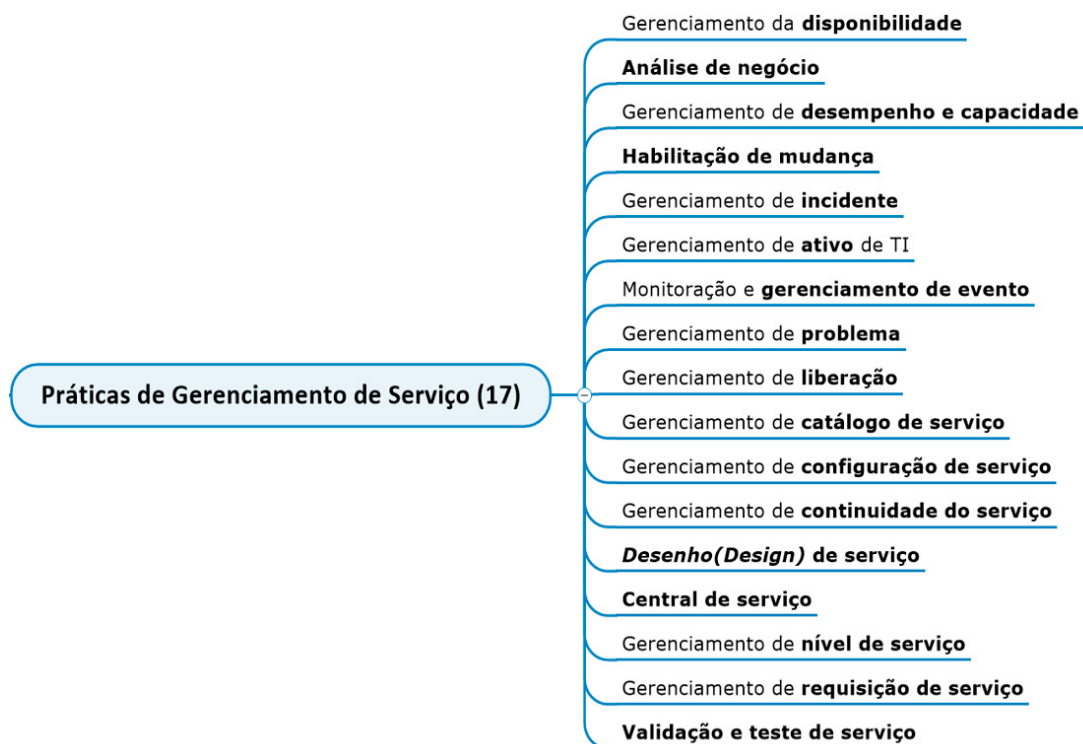


Figura. Quintão (2022)

A prática “**Análise de Negócio**” tem como propósito **analisar um negócio ou algum elemento seu**, definir suas necessidades de negócio associadas e **recomendar soluções** para atendê-las e/ou resolver um problema de negócio.

As **quatro dimensões** do serviço são:



Fonte: ViaVirtual(2019)

Ao fornecer a cada uma das quatro dimensões uma quantidade adequada de foco, uma organização garante que seu SVS permaneça equilibrado e eficaz.

Errado.

036. (PMG ACADEMY/2020) Qual conceito da ITIL descreve a governança?

- a) Os sete princípios orientadores
- b) As quatro dimensões do gerenciamento de serviço
- c) A cadeia de valor de serviço
- d) O sistema de valor de serviço



O componente chave da ITIL 4 é o **Sistema de Valor de Serviço (SVS – System Value System)**.

Os principais **componentes do SVS da ITIL 4** são:

- a **cadeia de valor de serviço ITIL**;
- os **princípios orientadores da ITIL**;
- as **práticas da ITIL** (que são os antigos processos);
- **governança**; e
- **melhoria contínua**.

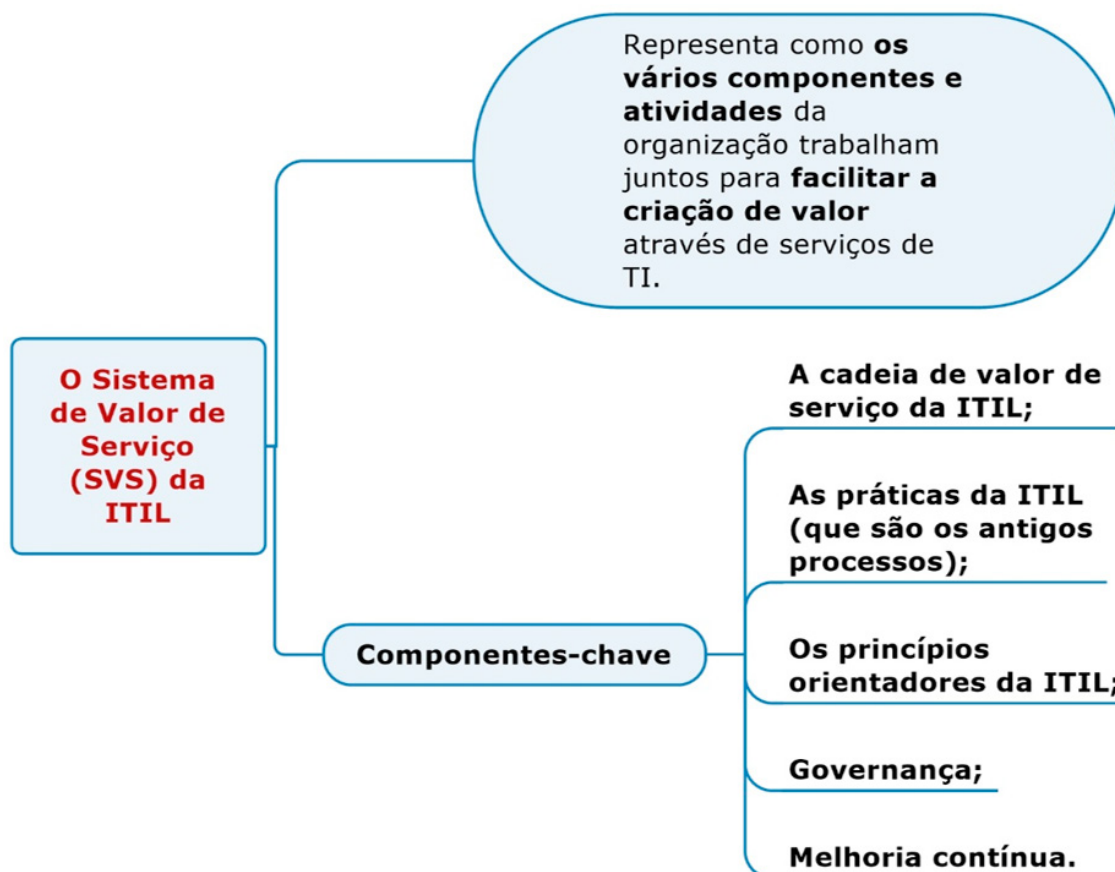


Figura. O Sistema de Valores de Serviço (SVS). Fonte: TIExames (2019)

Letra d.

037. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020)

No contexto do SVS, a prática que tem o propósito de alinhar as práticas organizacionais e serviços com as mudanças nas necessidades de negócio é conhecida como Controle de Mudança.



O SVS da ITIL inclui os seguintes componentes:

- **Princípios orientadores:** recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura administrativa.
- **Governança:** os meios pelos quais uma organização é dirigida e controlada.
- **Cadeia de valor de serviço:** um conjunto de atividades interconectadas que uma organização realiza para entregar um produto ou serviço valioso a seus consumidores e facilitar a realização de valor.
- **Práticas:** conjuntos de recursos organizacionais desenhados para executar o trabalho ou realizar um objetivo.
- **Melhoria contínua:** uma atividade organizacional recorrente realizada em todos os níveis para garantir que o desempenho de uma organização atenda continuamente às expectativas das partes interessadas.

Conforme visto, no contexto do SVS, a prática que tem o propósito de alinhar as práticas organizacionais e serviços com as mudanças nas necessidades de negócio é conhecida como **Melhoria Contínua**, que tem como foco buscar **continuamente formas de melhorar a operação** da organização.

Errado.

038. (QUADRIX/CREA-TO/ANALISTA DE SISTEMAS/2019) O ITIL define normas e procedimentos para gerenciamento de serviço de tecnologia da informação e foi atualizado para a versão 3 neste ano de 2019, passando a ser chamada de ITIL v3 ou ITIL 2019.



ITIL 4 é a **mais recente versão** do **framework de gerenciamento de serviços**, lançada em **fevereiro de 2019**. Trata-se da primeira grande atualização no *framework* ITIL desde 2007, cuja motivação foram as recentes tendências nas áreas de *software* e operações de TI.

Errado.

039. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020) Um funcionário do TJ-RN envia um e-mail para a central de serviço registrando uma reclamação de que ocorre um erro durante o uso de um sistema específico, fazendo com que sua sessão seja encerrada. A fim de rastrear a causa desse problema, a ITIL v4 prevê o processo de

- a) Gerenciamento de incidente
- b) Gerenciamento de problema
- c) Gerenciamento de mudança
- d) Gerenciamento de acesso



O propósito do gerenciamento de incidente é minimizar o impacto negativo dos incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível.

Para tanto, será necessário utilizar soluções de contorno disponíveis na base de erros conhecidos. Também, não faz a investigação estruturada a fim de encontrar a verdadeira causa raiz do incidente. Ou seja, trata o efeito e não a causa do incidente!

Obs.: **Problema é a causa de um ou mais incidentes.** O processo de **Gerenciamento de Problema é responsável pela investigação da causa-raiz do problema** e o desenvolvimento de uma proposta para remover definitivamente o erro da infraestrutura.

Vamos à descrição dos elementos aqui destacados, conforme Glossário Axelos:

Problema	A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço ou redução na qualidade de um serviço. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.
Solução de contorno (workaround)	Resolve uma dificuldade ou questão de forma temporária, paliativa.

1397645907Referência: https://www.axelos.com/Corporate/media/Files/Glossaries/ITIL_2011_Glossary_BR-P-T-v1-0.pdf

Letra b.

040. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020) A ITIL v4 define quatro dimensões do gerenciamento de serviços, que são críticas para uma eficiente e eficaz entrega de valor aos clientes e a outros stakeholders. Duas dessas dimensões são:

- a) Fluxos e Processos de Valor e Melhoria Contínua.
- b) Informação e Tecnologia e Gerenciamento de Portfólio
- c) Organizações e Pessoas e Parceiros e Fornecedores
- d) Segurança da Informação e Gerenciamento de Projetos



As **quatro dimensões** são:

1. Organizações e pessoas

A complexidade das organizações está aumentando e é importante garantir que a maneira como uma organização seja **estruturada e gerenciada**, bem como suas **funções, responsabilidades e sistemas de autoridade e comunicação**, seja bem definida e apoie sua estratégia e modelo operacional gerais.

2. Informação e tecnologia

Inclui as **informações e conhecimentos** necessários para o gerenciamento de serviços, bem como as **tecnologias necessárias**. Ele também incorpora os relacionamentos entre diferentes componentes do SVS, como entradas e saídas de atividades e práticas.

3. Parceiros e fornecedores

Abrange os **relacionamentos de uma organização com outras organizações** envolvidas no *design*, desenvolvimento, implantação, entrega, suporte e / ou melhoria contínua dos serviços. Também incorpora contratos e outros acordos entre a organização e seus parceiros ou fornecedores.

4. Fluxos e processos de valor

Concentra-se em **QUAIS atividades a organização realiza e COMO elas são organizadas**, e também em **COMO a organização garante que está permitindo a criação de valor para todas as partes interessadas de maneira eficiente e eficaz**.

As atividades de uma organização podem ser estruturadas em forma de:

- Fluxos de Valor (*value streams*);
- Processos (*processes*).

Vamos às assertivas:

- a) Errada. **Fluxos e Processos de Valor** e **Melhoria Contínua**.
- b) Errada. **Informação e Tecnologia** e **Gerenciamento de Portfólio**
- c) Certa. **Organizações e Pessoas** e **Parceiros e Fornecedores**
- d) Errada. **Segurança da Informação** e **Gerenciamento de Projetos**

Letra c.

041. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020)

A ITIL v4 define incidente como uma interrupção não planejada de um serviço ou uma redução na qualidade de um serviço.



Isso mesmo! Veja o conceito a seguir.

Incidente

Uma interrupção não planejada de um serviço ou redução na qualidade de um serviço.

Conforme TIExames (2019), **todo incidente deve ser registrado e gerenciado** para garantir que seja resolvido em um momento que atenda às expectativas do cliente e do usuário. **Metas de tempos de resolução** são acordadas, documentadas e comunicadas para garantir que as expectativas sejam realistas.

Certo.

042. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020) Os incidentes devem ser priorizados para assegurar que os incidentes com maior impacto no negócio sejam resolvidos antes dos demais.



Isso mesmo! Os incidentes devem ser **priorizados**, com base na classificação acordada, para garantir que os incidentes com o maior impacto nos negócios sejam resolvidos primeiramente.

Certo.

043. (COMPERVE/TJ-RN/COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE/2020) A central de serviços de TI tem como atribuição registrar e categorizar requisições de serviços.



A central de serviços de TI tem como propósito **capturar a demanda por requisições de serviço e resolução de incidentes**. Também deve ser o **ponto de comunicação para o provedor de serviço com todos os seus usuários**. Em outras palavras, deve funcionar como **ponto de entrada/ponto de contato único para a organização de TI ou de serviço**.

As centrais de serviço fornecem um caminho claro para que os usuários **relatem** problemas, realizem consultas e **requisições**, e para tê-los reconhecidos, **classificados**, com propriedade e acionados.

Certo.

044. (CESPE/SEFAZ-AL/ADAPTADA/2020) A ITIL não possui prática específica que realiza o gerenciamento financeiro de serviço.



O propósito da prática de **gerenciamento financeiro de serviço** é apoiar as estratégias e os planos da organização para o gerenciamento de serviço, garantindo que os recursos financeiros e os investimentos da organização sejam usados de forma eficaz.

Errado.

045. (PMG ACADEMY/2020) O que é uma mudança padrão?

- a) Uma mudança bem entendida, plenamente documentada e pré-autorizada
- b) Uma mudança que precisa ser avaliada, autorizada e programada por uma autoridade de mudança
- c) Uma mudança que não precisa de uma avaliação de risco porque é necessária para resolver um incidente
- d) Uma mudança avaliada, autorizada e programada como parte da “melhoria contínua”



Mudança padrão: são mudanças pré-autorizadas de baixo risco que são bem compreendidas e totalmente documentadas, e podem ser implementadas SEM a necessidade de autorização adicional.

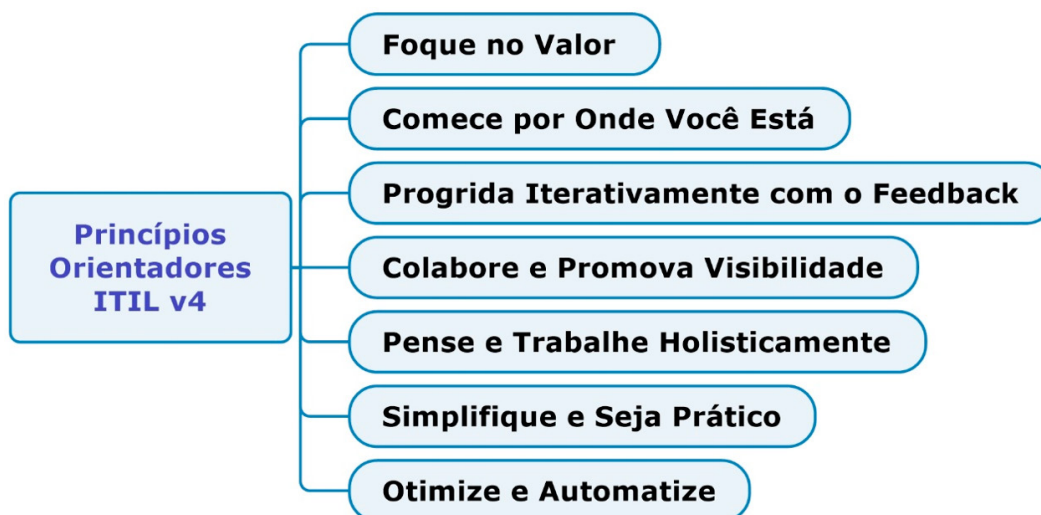
Geralmente são iniciadas como requisições de serviço, mas também podem ser mudanças operacionais. Quando o procedimento para uma mudança padrão é criado ou modificado, deve haver uma avaliação de risco completa e autorização para qualquer outra mudança.

Esta avaliação de risco não precisa ser repetida toda vez que a mudança padrão é implementada, somente se houver uma modificação na forma como é realizada (TI Exames, 2019).

Letra a.

046. (PMG ACADEMY/2020) Qual princípio orientador recomenda organizar o trabalho em partes menores e gerenciáveis que podem ser realizadas e concluídas de maneira oportuna?

- a) Foco no valor
- b) Começar de onde você está
- c) Progredir iterativamente com feedback
- d) Colaborar e promover visibilidade



O princípio aqui retratado é o “Progridir iterativamente com o feedback”. Não tente fazer tudo de uma vez. Mesmo grandes iniciativas devem ser realizadas iterativamente. Ao organizar o trabalho em seções menores e gerenciáveis que podem ser executadas e concluídas em tempo hábil, será **mais fácil manter um foco mais nítido em cada esforço**.

O uso de *feedback* antes, durante e após cada iteração irá garantir que as ações sejam focadas e apropriadas, mesmo que as circunstâncias devam mudar.

Letra c.

047. (PMG ACADEMY/2020) O que NÃO é o foco principal da dimensão “informação e tecnologia”?

- a) Segurança e conformidade
- b) Sistemas de comunicação e bases de conhecimento
- c) Sistemas de gerenciamento de fluxo de trabalho e de inventário
- d) Papéis e responsabilidades



A dimensão “Informação e tecnologia” inclui as **informações e conhecimentos** necessários para o gerenciamento de serviços, bem como as **tecnologias necessárias**. Ele também incorpora os relacionamentos entre diferentes componentes do SVS, como entradas e saídas de atividades e práticas. Os desafios do gerenciamento de informações, como os apresentados pelos requisitos de **segurança e conformidade** regulamentar, também são um foco dessa dimensão.

Assim, não é o foco da dimensão “Informação e tecnologia” os papéis e responsabilidades.

Letra d.

048. (PMG ACADEMY/2020) Qual prática abrange a classificação e a propriedade de consultas e requisições dos usuários?

- a) Central de serviço
- b) Gerenciamento de incidente
- c) Habilitação de mudança
- d) Gerenciamento de nível de serviço



O propósito da **prática de central de serviço** é capturar a demanda por requisições de serviço e resolução de incidentes. As centrais de serviço fornecem um caminho claro para que os usuários relatem problemas, realizem **consultas** e **requisições**, e para tê-los reconhecidos, **classificados**, com **propriedade** e acionados. A maneira como essa prática é gerenciada e entregue pode variar desde uma equipe física de pessoas em turnos até uma combinação distribuída de pessoas conectadas virtualmente, *bots* e tecnologia de automatização.

Letra a.

049. (PMG ACADEMY/2020) Um provedor de serviço descreve um pacote que abrange um computador com software, licenças e suporte. Esse pacote é um exemplo de quê?

- a) Valor
- b) Resultado
- c) Garantia
- d) Oferta de serviço



Provedores de serviços apresentam seus serviços aos consumidores na forma de **ofertas de serviços**, que descrevem um ou mais serviços baseados em um ou mais produtos.

Obs.: **Oferta de serviços:** Uma descrição de um ou mais serviços desenhados para atender às necessidades de um grupo de consumidores-alvo. Uma oferta de serviço pode incluir mercadorias, acesso a recursos e ações de serviço.

Letra d.

050. (PMG ACADEMY/2020) O que acontece se uma solução de contorno se torna o meio permanente de lidar com um problema que não pode ser resolvido de forma rentável?

- a) Uma requisição de mudança é enviada para a habilitação de mudança.
- b) O gerenciamento de problema restaura o serviço o mais rápido possível.
- c) O problema permanece com o status de erro conhecido.
- d) O registro de problema é excluído.

**Solução de contorno (workaround)**

Resolve uma dificuldade ou questão de forma temporária, paliativa.

Problema

Uma causa, ou causa potencial, de um ou mais incidentes.

Erro conhecido

Um problema que foi analisado e **não** foi resolvido.

Assim, se uma solução de contorno se torna o meio permanente de lidar com um problema que não pode ser resolvido de forma rentável o **problema permanece com o status de erro conhecido**.

Letra d.

051. (PMG ACADEMY/2020) Identifique as palavras que estão faltando na frase a seguir. “Um serviço é um meio que permite a cocriação de valor ao facilitar [?] que os clientes desejam alcançar.”

- a) a garantia
- b) os resultados
- c) a utilidade
- d) as saídas



Serviço é um meio de permitir a cocriação de valor, facilitando os **resultados** que os clientes desejam alcançar, sem que o cliente tenha que gerenciar custos e riscos específicos.

Letra b.

052. (PMG ACADEMY/2020) Qual atividade da cadeia de valor garante que as pessoas entendam a visão da organização?

- a) Melhorar
- b) Planejar
- c) Entrega e suporte
- d) Obtenção/construção



Como mostrado na figura seguinte, a **cadeia de valor de serviço da ITIL inclui seis atividades de cadeia de valor** que levam à criação de produtos e serviços e, por sua vez, valor.

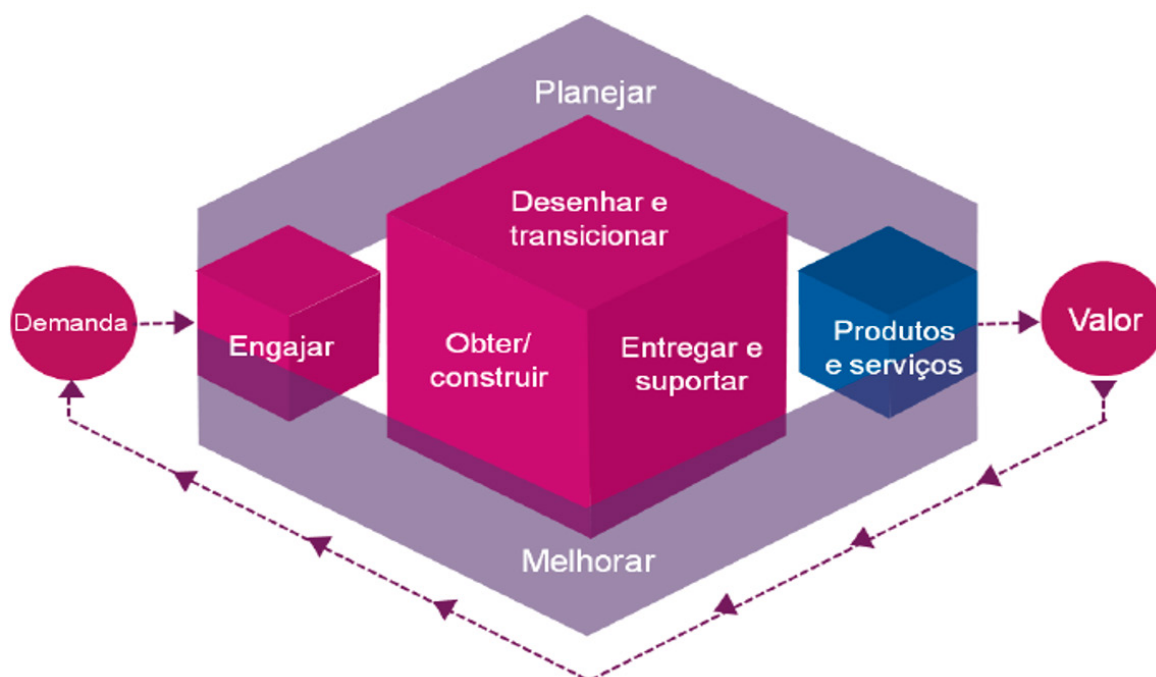


Figura. A Cadeia de valor de Serviço da ITIL. Fonte: TIExames (2019)

As seis atividades da cadeia de valor são:

- **Planejar;**
- Melhorar;
- Engajar;
- Desenho e transição;
- Obter/construir;
- Entregar e suportar.

Atividade	Descrição
Planejar	Assegurar um entendimento compartilhado da visão, status atual, e direção de melhoria para todas as 4 dimensões e todos os produtos e serviços pela organização.
Melhorar	Assegurar melhoria contínua dos produtos, serviços e práticas em todas as atividades da cadeia de valor e todas as 4 dimensões do gerenciamento de serviço.
Engajar	Prover um bom entendimento das necessidades dos interessados, transparência e engajamento contínuo e um bom relacionamento com todos os interessados.
Desenho e transição	Assegurar que produtos e serviços continuamente atinjam as expectativas dos interessados em termos de qualidade, custos e timing de mercado.

Atividade	Descrição
Obter/construir	Assegurar que os componentes do serviço estão disponíveis quando e onde forem necessários, e estejam de acordo com as especificações.
Entregar e suportar	Assegurar que serviços são entregues e suportados de acordo com as especificações e expectativas dos interessados.

Letra b.

053. (INÉDITA/2022) As atividades da Cadeia de Valor de Serviço transformam entradas em saídas por meio do uso de diferentes combinações de práticas ITIL.



Para converter entradas em saídas, as atividades da cadeia de valor usam diferentes combinações de **práticas** ITIL.

As práticas são os conjuntos de recursos organizacionais, projetados para executar o trabalho ou atingir um objetivo. Cada prática dá suporte a múltiplas atividades da cadeia de valor de serviço, e inclui recursos baseados nas quatro dimensões do gerenciamento de serviço.

Práticas Gerais de Gerenciamento (14)

Gerenciamento de arquitetura	Gerenciamento de projeto
Melhoria contínua	Gerenciamento de relacionamento
Gerenciamento de segurança da informação	Gerenciamento de risco
Gerenciamento de conhecimento	Gerenciamento financeiro de serviço
Medição e relatórios	Gerenciamento da estratégia
Gerenciamento de mudança organizacional	Gerenciamento de fornecedor
Gerenciamento de portfólio	Gerenciamento de força de trabalho e talento

Práticas de Gerenciamento de Serviços (17)

Gerenciamento de disponibilidade	Gerenciamento de catálogo de serviço
Análise de negócio	Gerenciamento de configuração de serviço
Gerenciamento de desempenho e capacidade	Gerenciamento de continuidade do serviço
Habilitação de mudança	Desenho de serviço
Gerenciamento de incidente	Central de serviço
Gerenciamento de ativo de TI	Gerenciamento de nível de serviço
Monitoração e gerenciamento de evento	Gerenciamento de requisição de serviço
Gerenciamento de problema	Validação e teste de serviço
Gerenciamento de liberação	

Práticas de Gerenciamento Técnico (03)

Gerenciamento de **implantação**
Gerenciamento de **infraestrutura e plataforma**
Desenvolvimento e gerenciamento de software

Certo.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, R. M. de; ALBERTIN, A. L. **Estratégia de Governança de Tecnologia da Informação: estrutura e práticas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

AXELOS. **Glossário – Termos e definições da ITIL 4**. Disponível em: <<https://fliphtml5.com/yzgiq/uyfx/basic>>. Acesso em: 10 junho de 2022.

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

FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F. **Implantando a governança de TI da estratégia à gestão dos processos e serviços**. Rio de Janeiro: Brasport, 4ª. edição, 2014.

HOFRIMANN, S. **ITIL – o que é e por que usar a biblioteca de gerenciamento de serviços de ti?** Disponível em: < <https://www.holmesdoc.com.br/itil-o-gerenciamento-de-servicos-de-ti/>>. 2020. Acesso em: 04 nov. 2020.

MACFARLANE, Ivor; RUDD, Colin. **Gerenciamento de Serviços de TI**. São Paulo: New Millenium Editora e Serviços Gráficos Ltda, 2005.

MAGALHÃES, I. L.; PINHEIRO, W. B. **Gerenciamento de Serviços de TI na Prática, Uma abordagem com base na ITIL**. São Paulo: Novatec Editora Ltda, 2007.

MUNDOITIL. **O que é ITIL**. Disponível em: <https://www.mundoitil.com.br/>. Acesso em: 04 nov. 2020.

QUINTÃO, P. L. **Notas de aula da disciplina “Tecnologia da Informação”**. 2022.

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

TIExames. **Curso ITIL 4**. 2019.

ViaVirtual. **E-book ITIL 4 – Visão Geral**. 2019. Disponível em: <<https://viavirtual.net/>>. Acesso em: jan. 2022.

Patrícia Quintão



Mestre em Engenharia de Sistemas e computação pela COPPE/UFRJ, Especialista em Gerência de Informática e Bacharel em Informática pela UFV. Atualmente é professora no Gran Cursos Online; Analista Legislativo (Área de Governança de TI), na Assembleia Legislativa de MG; Escritora e Personal & Professional Coach.

Atua como professora de Cursinhos e Faculdades, na área de Tecnologia da Informação, desde 2008. É membro: da Sociedade Brasileira de Coaching, do PMI, da ISACA, da Comissão de Estudo de Técnicas de Segurança (CE-21:027.00) da ABNT, responsável pela elaboração das normas brasileiras sobre gestão da Segurança da Informação.

Autora dos livros: Informática FCC - Questões comentadas e organizadas por assunto, 3ª. edição e 1001 questões comentadas de informática (Cespe/UnB), 2ª. edição, pela Editora Gen/Método.

Foi aprovada nos seguintes concursos: Analista Legislativo, na especialidade de Administração de Rede, na Assembleia Legislativa do Estado de MG; Professora titular do Departamento de Ciência da Computação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia; Professora substituta do DCC da UFJF; Analista de TI/Suporte, PRODABEL; Analista do Ministério Público MG; Analista de Sistemas, DATAPREV, Segurança da Informação; Analista de Sistemas, INFRAERO; Analista - TIC, PRODEMGE; Analista de Sistemas, Prefeitura de Juiz de Fora; Analista de Sistemas, SERPRO; Analista Judiciário (Informática), TRF 2ª Região RJ/ES, etc.

 @coachpatriciaquintao

 /profapatriciaquintao

 @plquintao

 t.me/coachpatriciaquintao

**NÃO SE ESQUEÇA DE
AVALIAR ESTA AULA!**

**SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE
PARA MELHORARMOS AINDA MAIS
NOSSOS MATERIAIS.**

**ESPERAMOS QUE TENHA GOSTADO
DESTA AULA!**

**PARA AVALIAR, BASTA CLICAR EM LER
A AULA E, DEPOIS, EM AVALIAR AULA.**

AVALIAR 