



## TI - Gestão e Governança de TI

### Questão 1: IBFC - Tec Nv Sup (IDAM)/IDAM/Analista de Redes/2019

#### Assunto: ITIL

A solicitação de QoS da aplicação deve definir claramente quais requisitos devem ser garantidos para que a aplicação possa ser executada dentro de um certo nível mínimo de qualidade. Ela é denominada tipicamente de:

- ☐ a) SLA (Service Level Agreement)
- ☐ b) WCP (Work Criterion Promise)
- ☐ c) JPO (Job Pattern Obligation)
- ☐ d) TSC (Task Standard Contract)

Esta questão possui comentário do professor no site.

[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/862526](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/862526)

### Questão 2: IBFC - AnaSR (CM F Santana)/CM Feira de Stana/2018

#### Assunto: ITIL

Os processos: "Gerenciamento de Problemas" e "Gerenciamento de Incidentes", são dois processos muito importantes no ITIL V3 (versão 3 do *Information Technology Infrastructure Library*). Eles estão com o estágio ou fase do ciclo de vida de serviço (volumes) denominado:

- ☐ a) Transição de Serviço - Service Transition (ST)
- ☐ b) Melhoria Contínua de Serviço - Continual Service Improvement (CSI)
- ☐ c) Estratégia de Serviço - Service Strategy (SS)
- ☐ d) Operação de Serviço - Service Operation (SO)

Esta questão possui comentário do professor no site.

[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/665079](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/665079)

### Questão 3: IBFC - AJ (TJ PE)/TJ PE/Apoio Especializado/Análise de Sistemas/2017

#### Assunto: ITIL

Analisando a terceira versão da biblioteca ITIL, verifica-se que deve existir uma equipe que suporta a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças. Esse grupo de pessoas é normalmente composto de representantes de todas as áreas do provedor de serviço de TI, do negócio e de terceiros, tais como fornecedores. Essa equipe recebe o nome de:

- ☐ a) CEI - Comitê Estratégico de Incidentes
- ☐ b) CCM - Comitê Consultivo (ou Controle) de Mudanças
- ☐ c) CIP - Central de Incidentes e/ou Problemas
- ☐ d) CES - Central de Estratégia de Serviços
- ☐ e) CCS - Conselho de Controle de Serviços

Esta questão possui comentário do professor no site.

[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/539667](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/539667)

### Questão 4: IBFC - AJ (TJ PE)/TJ PE/Apoio Especializado/Analista de Suporte/2017

#### Assunto: ITIL

Ao se estudar o ITIL v3 percebe-se que ele pode ser dividido em três processos básicos: estratégico, tático e operacional.

Relacione as Fases do Ciclo de Vida de Serviço do ITIL v3 da coluna I com os seus respectivos processos na coluna II:

COLUNA I	COLUNA II
(1) Estratégias de Serviço	(A) Gerenciamento de Mudança.
(2) Desenho de Serviço	(B) Gerenciamento da Demanda.
(3) Transição de Serviço	(C) Gerenciamento da Capacidade.
(4) Operação de Serviço	(D) Gerenciamento de Problemas.

Assinale a alternativa correta.

- ☐ a) 1C - 2B - 3A - 4D
- ☐ b) 1B - 2C - 3D - 4A
- ☐ c) 1B - 2C - 3A - 4D
- ☐ d) 1D - 2C - 3A - 4B
- ☐ e) 1B - 2A - 3C - 4D

Esta questão possui comentário do professor no site.

[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/539738](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/539738)

### Questão 5: IBFC - TJ (TJ PE)/TJ PE/Apoio Especializado/Suporte Técnico/2017

#### Assunto: ITIL

Numa Central de Serviços (*Service Desk*) existe uma confusão quanto a alguns significados como por exemplo: incidente e evento.

Pelo ITIL v3, atualizado em 2011, define-se que:

- ( ) Um incidente é uma interrupção não programada de um serviço de TI, ou uma diminuição da qualidade de um serviço de TI.
- ( ) Um evento é uma mudança de estado que tem significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI.
- ( ) A requisição de serviço é um pedido de um usuário para obter informações ou para o acesso a um serviço de TI.

Atribua valores Verdadeiro (V) ou Falso (F) em cada definição e assinale a alternativa que apresenta a sequência **correta** (de cima para baixo):

- ☐ a) F - F - F
- ☐ b) F - F - V
- ☐ c) V - F - V
- ☐ d) V - V - F
- ☐ e) V - V - V

Esta questão não possui comentário do professor no site.

[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/541552](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/541552)**Questão 6: IBFC - Ana TI (EBSERH-HUGG)/EBSERH-HUGG/Sistemas Operacionais/2017****Assunto: ITIL**

Quanto aos principais processos e funções do ITIL v2/ v3 para suportar o gerenciamento de serviços de TI, analise as afirmativas abaixo, dê valores **Verdadeiro (V)** ou **Falso (F)** e assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

- ( ) A Central de Serviços (Service Desk) proporciona um único ponto central de contato para todos os usuários de TI.
- ( ) O processo de Gerenciamento de Evento pertence a fase do ciclo de vida de serviço Operação de Serviço.
- ( ) Dentro da conceituação do ITIL 'problema' é tratado da mesma forma e tem o mesmo significado que 'incidente'.

- ☐ a) V - V - V
- ☐ b) V - V - F
- ☐ c) V - F - V
- ☐ d) F - F - V
- ☐ e) F - F - F

Esta questão não possui comentário do professor no site.

[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/609182](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/609182)**Questão 7: IBFC - Ana TI (EBSERH-HUGG)/EBSERH-HUGG/Sistemas Operacionais/2017****Assunto: ITIL**

Os principais processos e funções do ITIL para suportar o gerenciamento de serviços de TI são:

- (1) Gestão de Instalação.
- (2) Central de serviços (Service Desk).
- (3) Gestão de problemas.
- (4) Gestão de configuração.

- ☐ a) da relação apresentada existem somente o 1, 2 e 3
- ☐ b) da relação apresentada existem somente o 1, 2 e 4
- ☐ c) da relação apresentada existem somente o 2, 3 e 4
- ☐ d) da relação apresentada existem somente o 1, 3 e 4
- ☐ e) da relação apresentada existem todos

Esta questão não possui comentário do professor no site.

[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/609206](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/609206)**Questão 8: IBFC - Ana TI (EBSERH-HUGG)/EBSERH-HUGG/Suporte e Redes/2017****Assunto: ITIL**

Conforme a documentação oficial do ITIL V3, os três processos citados abaixo pertencem a Fase do Ciclo de Vida de Serviço:

- \*Medição/Avaliação de Serviços
- \*Processo de Melhoria em 7 Etapas
- \*Elaboração de Relatórios de Serviços

- ☐ a) Desenho (ou Projeto) de Serviço - Service Design (SD.)
- ☐ b) Operação de Serviço - Service Operation (SO)
- ☐ c) Transição de Serviço - Service Transition (ST)
- ☐ d) Melhoria Contínua de Serviço - Continual Service Improvement (CSI)
- ☐ e) Estratégia de Serviço - Service Strategy (SS)

Esta questão não possui comentário do professor no site.

[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/609242](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/609242)**Questão 9: IBFC - Ana TI (EBSERH-HUAP)/EBSERH-HUAP/Processos/2016****Assunto: ITIL**

Termo técnico da Transição de Serviço da ITIL v3, definido como "ações tomadas para recuperação após uma mudança ou liberação que falhou. Pode incluir retorno, invocação de planos de continuidade de serviço ou outras ações projetadas para permitir que o processo de negócio continue":

- ☐ a) recuperação
- ☐ b) recurso
- ☐ c) redundância
- ☐ d) requisito
- ☐ e) remediação

Esta questão não possui comentário do professor no site.

[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/420914](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/420914)**Questão 10: IBFC - TJ (TRE AM)/TRE AM/Apoio Especializado/Operação de Computadores/2014****Assunto: ITIL**

O ITIL 3 é composto de cinco volumes. Os processos abaixo são relativos ao volume:

- Gerenciamento de eventos.
- Gerenciamento de incidentes.
- Gerenciamento de problemas.

- ☐ a) Operação do Serviço (Service Operation).
- ☐ b) Transição do Serviço (Service Transition).
- ☐ c) Estratégia do Serviço (Service Strategy)
- ☐ d) Desenho de Serviço (Service Design)

Esta questão **possui** comentário do professor no site.[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/266958](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/266958)**Questão 11:** IBFC - TJ (TRE AM)/TRE AM/Apoio Especializado/Operação de Computadores/2014**Assunto:** ITIL

Um dos "Estágios do Ciclo de Vida de Serviço", do ITIL 3, é englobar todos os elementos relevantes à entrega de serviço de tecnologia propriamente dita. Portanto, ele se refere diretamente ao estágio:

- ☐ a) Melhoria contínua do serviço (Continual Service Improvement).
- ☐ b) Estratégia do serviço (Service Strategy).
- ☐ c) Transição do serviço (Service Transition).
- ☐ d) Desenhos de serviço (Service Design).

Esta questão **possui** comentário do professor no site.[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/266960](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/266960)**Questão 12:** IBFC - GCT (FJP)/FJP/Nível II/Informática - Computação/2014**Assunto:** ITIL

Quanto à Governança de TI (Tecnologia da Informação), o conjunto de boas práticas no gerenciamento de serviços de TI, o padrão de fato, é o:

- ☐ a) RUP
- ☐ b) SWEBOK
- ☐ c) CMMi
- ☐ d) ITIL
- ☐ e) MPS.BR

Esta questão **não possui** comentário do professor no site.[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/359639](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/359639)**Questão 13:** IBFC - Ana SS (IPSEMG)/IPSEMG/Engenharia de telecomunicações ou Tecnologia em Redes de Computadores/2014**Assunto:** ITIL

Assinale a alternativa que descreve o modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

- ☐ a) É um modelo que inclui recursos tais como um sumário executivo, um framework, controle de objetivos, mapas de auditoria, um conjunto de ferramentas de implementação e um guia com técnicas de gerenciamento.
- ☐ b) É um modelo que ajuda a definir e descrever as habilidades, as ferramentas e as técnicas para o gerenciamento de um projeto em T.I.
- ☐ c) É um modelo desenvolvido pela SEI (Software Engineering Institute, USA) para ajudar as organizações de software a melhorar seus processos de desenvolvimento.
- ☐ d) É um dos modelos de gestão para serviços de TI mais adotados pelas organizações. O modelo não é proprietário que define as melhores práticas para o gerenciamento dos serviços de TI.

Esta questão **não possui** comentário do professor no site.[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/366327](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/366327)**Questão 14:** IBFC - Per Crim (PC RJ)/PC RJ/Engenharia da Computação, Informática/2013**Assunto:** ITIL

É um conjunto de orientações descrevendo as melhores práticas para um processo integrado do gerenciamento de serviços em TI e conhecido tecnicamente através da sigla:

- ☐ a) ITIL.
- ☐ b) PMBOK.
- ☐ c) SLTI
- ☐ d) CMMI.
- ☐ e) PMI.

Esta questão **não possui** comentário do professor no site.[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/274919](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/274919)**Questão 15:** IBFC - Ana (CRA SP)/CRA SP/Tecnologia da Informação Infraestrutura Classe III/2011**Assunto:** ITIL

No ITIL, versão 2, o grupo de Suporte de Serviços possui como processos:

- I. Gerenciamento de nível de serviços
- II. Gerenciamento de incidentes
- III. Gerenciamento de configuração
- IV. Gerenciamento de problemas

- ☐ a) estão corretos os quatro processos
- ☐ b) somente estão corretos os processos I, II e III
- ☐ c) somente estão corretos os processos II, III e IV
- ☐ d) somente estão corretos os processos I, II e IV

Esta questão **não possui** comentário do professor no site.[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/344163](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/344163)**Questão 16:** IBFC - Ana (CRA SP)/CRA SP/Tecnologia da Informação Infraestrutura Classe III/2011**Assunto:** ITIL

Qual alternativa **NÃO** corresponde aos preceitos da ITIL

- ☐ a) ITIL é uma metodologia de difícil implementação devido ao seu padrão britânico
- ☐ b) ITIL é um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na manutenção
- ☐ c) ITIL lida com estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI

- ☐ d) Em meados de 1990, a ITL foi reconhecida como um "padrão de fato" no Gerenciamento de Serviços de TI.

Esta questão **não possui** comentário do professor no site.

[www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/344177](http://www.tecconcursos.com.br/conteudo/questoes/344177)

---

**Gabarito**

---

1) A	2) D	3) B	4) C	5) E	6) B	7) C
8) D	9) E	10) A	11) D	12) D	13) D	14) A
15) C	16) A					