

ITIL - Questionário comentado

Qual é o efeito do aumento da automação na prática de “central de serviço”?

- A. Maior aptidão para se concentrar na experiência do cliente quando o contato pessoal é necessário
- B. Redução do registro de autoatendimento de incidente e resolução
- C. Maior aptidão para se concentrar na correção da tecnologia em vez de dar suporte às pessoas
- D. Eliminação da necessidade de escalar incidentes para as equipes de suporte

A **Central de Serviço** oferece um caminho claro para que os usuários possam **reportar problemas, encaminhar perguntas, requisições**, procedendo ao reconhecimento e classificação, e assumindo a propriedade e as ações necessárias

Com o aumento da automação e a remoção gradual de questões técnicas, o foco da central de serviço é oferecer suporte a "pessoas e negócios", em vez de simplesmente tratar de questões técnicas.

Qual termo descreve a funcionalidade oferecida por um serviço?

- A. Custo
- B. Utilidade
- C. Garantia
- D. Risco

Utilidade e garantia são dois aspectos que devem ser avaliados para determinar se um serviço, ou uma oferta de serviço, vai gerar valor e facilitar os resultados desejados pelos consumidores.

Utilidade (Utility)

Funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade específica. Pode ser resumida como "o que o serviço faz" e pode ser usada para determinar se um serviço está "adequado à finalidade, ao propósito". Para ter utilidade, um serviço deve dar suporte ao desempenho ou remover restrições do consumidor.

Garantia (Warranty)

Assegura que um produto ou serviço atenderá aos requisitos de seu uso. pode ser resumida como "o desempenho do serviço" e pode ser usada para determinar se um serviço está "adequado ao uso". Trata de temas como a disponibilidade, capacidade, níveis de segurança e continuidade do serviço.

Qual é o propósito da prática de “monitoração e gerenciamento de evento”?

- A. Garantir que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços estejam disponíveis quando e onde forem necessárias
- B. Observar sistematicamente serviços e componentes de serviços, e registrar e relatar determinadas mudanças de estado
- C. Proteger as informações de que a organização precisa para conduzir os negócios
- D. Minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível

Gerenciamento de Monitoração e Evento

Propósito

- **Observar, sistematicamente, serviços e componentes** de serviço, e registrar e reportar mudanças de estado específicos identificados como eventos.
- Esta prática identifica e prioriza eventos de infraestrutura, serviços, processos de negócio e de segurança da informação, e estabelece a resposta apropriada a esses eventos, incluindo reação a condições que poderiam levar a potenciais falhas e incidentes.

Em que devem se basear todas as decisões de “melhoria contínua”?

- A. Detalhes de como os serviços são medidos
- B. Dados precisos e analisados com cuidado
- C. Indicadores balanceados de desempenho atualizados
- D. Avaliação recente de maturidade

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.

Alinhar as práticas e serviços da organização com as necessidades do negócio, em constante mutação, através da identificação e aperfeiçoamento contínuos de serviços, componentes de serviço, práticas, ou qualquer elemento envolvido no gerenciamento eficiente e efetivo de produtos e serviços

Melhoria contínua **deve ser suportada por fontes relevantes de dados, e análise de informações**, para garantir que cada melhoria em potencial seja suficientemente compreendida e priorizada.

Como todas as atividades da cadeia de valor transformam entradas em saídas?

- A. Determinando a demanda do serviço
- B. Usando uma combinação de práticas
- C. Usando uma única equipe funcional
- D. Implementando a automação de processo

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

Além disso, cada atividade pode recorrer a recursos, processos, habilidades e competências internos ou de fornecedores externos.

Como o engajamento com o cliente contribui para a prática de “gerenciamento de nível de serviço”?

- A. Ele captura informações nas quais as métricas podem se basear.
- B. Ele garante que a organização atenda aos níveis de serviço definidos.
- C. Ele define os fluxos de trabalho para requisições de serviço.
- D. Ele dá suporte às discussões de progresso.

1. A e B

2. B e C

3. C e D

4. A e D

Gerenciamento de Nível de Serviço

Propósito

- Estabelecer **metas** claras para o desempenho do serviço, **baseadas no negócio**, de forma que a **entrega do serviço** possa ser adequadamente **avaliada, monitorada e gerenciada** com relação a essas metas.

Engajamento para entender e **confirmar as reais necessidades e requisitos dos clientes**, não simplesmente o que é interpretado pelo provedor de serviço ou que tenha sido acordado muitos anos antes.

O gerenciamento de nível de serviço **garante engajamento continuado com os clientes e usuários**, através do **processamento do feedback e revisão** contínua do serviço.

Identifique as palavras que estão faltando na frase a seguir.

O propósito [?] é garantir que a organização cocrie valor continuamente com todas as partes interessadas, de acordo com os objetivos da organização.

- A. do princípio orientador “foco no valor”
- B. das quatro dimensões do gerenciamento de serviço
- C. do sistema de valor do serviço
- D. da prática de gerenciamento de requisição de serviço

No ITIL 4, o **Sistema de Valor do Serviço (SVS)** é o modelo operacional que descreve como todos os componentes e atividades da organização trabalham juntos como um sistema para facilitar a cocriação de valor. Ele engloba os princípios orientadores, governança, cadeia de valor do serviço, práticas e melhoria contínua, todos com o objetivo final de cocriar valor para as partes interessadas.

Qual prática fornece suporte para gerenciar feedback, elogios e reclamações dos usuários?

- A. Habilitação de mudança
- B. Gerenciamento de requisição de serviço
- C. Gerenciamento de problema
- D. Gerenciamento de incidente

Contribuição do **Gerenciamento de Requisição de Serviço** Para as
Atividades da Cadeia de Valor

MELHORAR.

O gerenciamento de requisição de serviço pode oferecer um canal para iniciativas de oportunidades, elogios e reclamações dos usuários; e contribuir para o aperfeiçoamento pela provisão de informações de tendência, qualidade e feedback.

Que tipo de mudança tem **MAIS** probabilidade de ser gerenciada pela prática de “gerenciamento de requisição de serviço”?

- A. Uma mudança normal
- B. Uma mudança emergencial
- C. Uma mudança padrão
- D. Uma mudança de aplicativo

DESENHO E TRANSIÇÃO.

Mudanças padrão podem ser iniciadas e atendidas como requisições de serviço.

Mudanças Padrão

Mudanças de baixo risco, muito conhecidas e totalmente documentadas.

Mudanças

Normais

São mudanças que precisam ser agendadas, avaliadas e autorizadas, seguindo um processo definido.

Mudanças

Emergenciais

São mudanças que precisam ser implementadas o mais breve possível para, por exemplo, resolver um incidente mais grave ou implementar uma atualização de segurança. Normalmente, não são inseridas em uma programação de mudança (change schedule) e o processo de avaliação e autorização mais rápidas para acelerar a implementação.

Princípio orientador enfatiza a necessidade de entender o fluxo de trabalho em progresso, identificar dificuldades e detectar desperdícios?

- A. Foco no valor
- B. Colaborar e promover visibilidade
- C. Pensar e trabalhar holisticamente
- D. Manter de forma simples e prática

Princípio: Manter de Forma Simples e Prática
Usar sempre o menor número de etapas para realizar um objetivo e, através da mentalidade voltada ao resultado, produzir soluções práticas que proporcionem resultados valiosos.

Quanto mais fácil de entender, maior a disposição para adotar. Ao incorporar uma prática, certifique-se de que ela é fácil de ser executada.

Fazer menos coisas, mas de uma forma melhor. **Minimizar as atividades** para incluir apenas aquelas com valor para uma ou mais partes interessadas permite mais foco na qualidade dessas ações

Respeitar o tempo das pessoas. **Um processo muito complicado e burocrático, representa desperdício** e mau uso do tempo das pessoas envolvidas.

Qual dimensão do gerenciamento de serviço considera governança, gerenciamento e comunicação?

- A. Organizações e pessoas
- B. Informação e tecnologia
- C. Parceiros e fornecedores
- D. Fluxos de valor e processos

Dimensão 1: Organizações e Pessoas

Com a crescente complexidade das organizações, é importante garantir que a estrutura e forma de gerenciamento, assim como os

papéis | responsabilidades | sistemas de autoridade | comunicação: estejam bem definidos e suportem a estratégia global e o modelo operacional da organização.

No ITIL 4, a dimensão **Organizações e Pessoas** foca nos aspectos humanos e estruturais do gerenciamento de serviços. Ela abrange:

- **Estruturas organizacionais:** Como a empresa está organizada.
- **Papéis e responsabilidades:** Quem faz o quê.
- **Cultura:** Os valores e comportamentos da organização.
- **Liderança e gerenciamento:** Como a empresa é dirigida e operada.
- **Habilidades e competências:** O conhecimento e as aptidões necessárias.
- **Comunicação:** Como as informações fluem dentro e fora da organização.
- **Governança:** O sistema pelo qual a organização é dirigida e controlada.

As outras dimensões focam em aspectos diferentes:

- **Informação e tecnologia:** Concentra-se nos dados, conhecimento e ferramentas tecnológicas.
- **Parceiros e fornecedores:** Lida com os relacionamentos com entidades externas.
- **Fluxos de valor e processos:** Descreve como as atividades se transformam em valor e os procedimentos para isso.

Identifique a palavra que está faltando na frase a seguir.

Um erro conhecido é um problema que foi [?] e não foi resolvido.

- A. registrado
- B. analisado
- C. escalado
- D. encerrado

Gerenciamento de Problema

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

Erro conhecido: um problema que foi analisado, mas ainda não resolvido

No contexto do ITIL (e gerenciamento de serviços em geral):

- Um **Erro Conhecido** (Known Error) é um problema que já foi **analisado** com sucesso (ou seja, sua causa raiz foi identificada) e que, embora a solução permanente ainda não tenha sido implementada, uma **solução de contorno** (workaround) geralmente existe.

No contexto do ITIL (e gerenciamento de serviços em geral):

- **Registrado:** Um problema é registrado assim que é identificado, mas isso não o torna um "erro conhecido" automaticamente; ele precisa ser analisado para que sua causa seja compreendida.
- **Escalado:** A escalada é um processo de levantar um problema para um nível superior, mas não define a natureza de um "erro conhecido".
- **Encerrado:** Um problema é encerrado quando é resolvido, o que contradiz a parte da frase "e não foi resolvido".

Qual destas afirmativas sobre erros conhecidos e problemas está CORRETA?

- A. Erro conhecido é o status atribuído a um problema depois de ele ter sido analisado.
- B. Um erro conhecido é a causa de um ou mais problemas.
- C. Erros conhecidos causam vulnerabilidades, ao passo que problemas causam incidentes.
- D. Erros conhecidos são gerenciados pela equipe técnica, ao passo que problemas são gerenciados pela equipe de gerenciamento de serviço.

Qual destas afirmativas sobre erros conhecidos e problemas está CORRETA?

- A. Erro conhecido é o status atribuído a um problema depois de ele ter sido analisado.**
- B. Um erro conhecido é a causa de um ou mais problemas.
- C. Erros conhecidos causam vulnerabilidades, ao passo que problemas causam incidentes.
- D. Erros conhecidos são gerenciados pela equipe técnica, ao passo que problemas são gerenciados pela equipe de gerenciamento de serviço.

Para obter eficiência máxima, a prática de “gerenciamento de requisição de serviço” depende do quê?

- A. Elogios e reclamações
- B. Ferramentas de autoatendimento
- C. Processos e procedimentos
- D. Gerenciamento de incidente

Para obter eficiência máxima, a prática de “gerenciamento de requisição de serviço” depende do quê?

- A. Elogios e reclamações
- B. Ferramentas de autoatendimento
- C. Processos e procedimentos**
- D. Gerenciamento de incidente

Qual destas afirmativas sobre a prática de “central de serviço” está CORRETA?

- A. Ela fornece um vínculo com as partes interessadas nos níveis estratégico e tático.
- B. Ela realiza a avaliação e a autorização de mudança.
- C. Ela investiga a causa dos incidentes.
- D. Ela precisa de um entendimento prático dos processos de negócio.

Qual destas afirmativas sobre a prática de “central de serviço” está CORRETA?

- A. Ela fornece um vínculo com as partes interessadas nos níveis estratégico e tático.
- B. Ela realiza a avaliação e a autorização de mudança.
- C. Ela investiga a causa dos incidentes.
- D. Ela precisa de um entendimento prático dos processos de negócio.**

Qual prática tem um propósito que envolve restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível?

- A. Gerenciamento de fornecedor
- B. Gerenciamento de implantação
- C. Gerenciamento de problema
- D. Gerenciamento de incidente

Qual prática tem um propósito que envolve restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível?

- A. Gerenciamento de fornecedor
- B. Gerenciamento de implantação
- C. Gerenciamento de problema
- D. Gerenciamento de incidente**

Identifique as palavras que estão faltando na frase a seguir.

Um cliente é o papel que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade [?] do consumo desse serviço.

- A. pelas saídas
- B. pelos resultados
- C. pelos custos
- D. pelos riscos

Identifique as palavras que estão faltando na frase a seguir.

Um cliente é o papel que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade [?] do consumo desse serviço.

- A. pelas saídas
- B. pelos resultados**
- C. pelos custos
- D. pelos riscos

Qual princípio orientador descreve a importância de se fazer alguma coisa, em vez de se gastar muito tempo analisando diferentes opções?

- A. Otimizar e automatizar
- B. Começar de onde você está
- C. Foco no valor
- D. Progredir iterativamente com feedback

Qual princípio orientador descreve a importância de se fazer alguma coisa, em vez de se gastar muito tempo analisando diferentes opções?

- A. Otimizar e automatizar
- B. Começar de onde você está
- C. Foco no valor
- D. Progredir iterativamente com feedback**

O que deve ser feito em relação a cada problema?

- A. Deve ser diagnosticado, para identificar possíveis soluções.
- B. Deve ser priorizado com base no possível impacto e probabilidade de ocorrência.
- C. Deve ser resolvido, para que possa ser encerrado.
- D. Deve haver uma solução de contorno para reduzir o impacto.

O que deve ser feito em relação a cada problema?

- A. Deve ser diagnosticado, para identificar possíveis soluções.
- B. Deve ser priorizado com base no possível impacto e probabilidade de ocorrência.**
- C. Deve ser resolvido, para que possa ser encerrado.
- D. Deve haver uma solução de contorno para reduzir o impacto.

O que é um problema?

- A. Um acréscimo ou modificação que possa afetar os serviços
- B. Qualquer mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um item de configuração
- C. Uma causa real ou potencial de um ou mais incidentes
- D. Uma redução não planejada na qualidade de um serviço

O que é um problema?

- A. Um acréscimo ou modificação que possa afetar os serviços
- B. Qualquer mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um item de configuração
- C. Uma causa real ou potencial de um ou mais incidentes**
- D. Uma redução não planejada na qualidade de um serviço

É o propósito da prática de “gerenciamento do relacionamento”?

- A. Alinhar as práticas e os serviços da organização com as necessidades de negócio em constante mudança
- B. Estabelecer e reforçar vínculos entre a organização e as respectivas partes interessadas nos níveis estratégico e tático
- C. Reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes por meio da identificação de causas reais e potenciais e do gerenciamento de soluções de contorno e erros conhecidos
- D. Minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível

É o propósito da prática de “gerenciamento do relacionamento”?

- A. Alinhar as práticas e os serviços da organização com as necessidades de negócio em constante mudança
- B. Estabelecer e reforçar vínculos entre a organização e as respectivas partes interessadas nos níveis estratégico e tático**
- C. Reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes por meio da identificação de causas reais e potenciais e do gerenciamento de soluções de contorno e erros conhecidos
- D. Minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível

Qual das opções a seguir destina-se a ajudar uma organização a adotar e adaptar o Guia da ITIL?

- A. As quatro dimensões do gerenciamento de serviço
- B. Os princípios orientadores
- C. A cadeia de valor de serviço
- D. Práticas

Qual das opções a seguir destina-se a ajudar uma organização a adotar e adaptar o Guia da ITIL?

- A. As quatro dimensões do gerenciamento de serviço
- B. Os princípios orientadores**
- C. A cadeia de valor de serviço
- D. Práticas

O que é uma saída?

- A. Uma mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um item de configuração
- B. Um possível evento que pode causar perdas ou danos
- C. Uma consequência ou um efeito para uma parte interessada
- D. Algo criado através da realização de uma atividade

O que é uma saída?

- A. Uma mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um item de configuração
- B. Um possível evento que pode causar perdas ou danos
- C. Uma consequência ou um efeito para uma parte interessada
- D. Algo criado através da realização de uma atividade**

Por que uma empresa usaria um pacote balanceado de métricas de serviço?

- A. Ele reduz o número de métricas que precisam ser coletadas.
- B. Ele relata cada elemento de serviço separadamente.
- C. Ele fornece uma visão de serviço baseada em resultados.
- D. Ele facilita a coleta automática de métricas.

Por que uma empresa usaria um pacote balanceado de métricas de serviço?

- A. Ele reduz o número de métricas que precisam ser coletadas.
- B. Ele relata cada elemento de serviço separadamente.
- C. Ele fornece uma visão de serviço baseada em resultados.**
- D. Ele facilita a coleta automática de métricas.

Por que os incidentes devem ser priorizados?

- A. Para ajudar a correspondência automatizada de incidentes com problemas ou erros conhecidos
- B. Para identificar para qual equipe de suporte o incidente deve ser escalado
- C. Para garantir que os incidentes com maior impacto no negócio sejam resolvidos primeiro
- D. Para incentivar um alto nível de colaboração dentro das equipes e entre elas

Por que os incidentes devem ser priorizados?

- A. Para ajudar a correspondência automatizada de incidentes com problemas ou erros conhecidos
- B. Para identificar para qual equipe de suporte o incidente deve ser escalado
- C. Para garantir que os incidentes com maior impacto no negócio sejam resolvidos primeiro**
- D. Para incentivar um alto nível de colaboração dentro das equipes e entre elas