

PRATICANDO

GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI



Apresentação

Praticar é fundamental para o seu aprendizado. Sentir-se desafiado, lidar com a frustração e aplicar conceitos são essenciais para fixar conhecimentos. No ambiente Praticando, você terá a oportunidade de enfrentar desafios específicos e estudos de caso, criados para ampliar suas competências e para a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos.

Objetivo

Ampliar competências e consolidar conhecimentos através de desafios específicos e estudos de caso práticos.

A Dificuldade na Implementação de Mudanças em TI

Caso Prático

Carlos é o gerente de TI de uma grande empresa de comércio eletrônico. Recentemente, a empresa decidiu implementar uma nova plataforma de gestão de clientes para melhorar a eficiência e a satisfação dos clientes. No entanto, o processo de transição para esta nova plataforma tem sido problemático. A mudança está sendo vivenciada pela equipe de TI, pelos operadores de suporte ao cliente e pelos próprios clientes. A implementação está ocorrendo na sede da empresa, localizada em São Paulo, e foi iniciada há três meses. O problema ocorre devido a várias falhas no planejamento e na gestão da mudança, incluindo a falta de treinamento adequado para os funcionários, a resistência à mudança por parte dos operadores de suporte ao cliente e a insuficiente comunicação entre as equipes de projeto e operação. Além disso, a nova plataforma apresentou várias falhas técnicas não previstas, o que tem gerado retrabalho e insatisfação tanto interna quanto externamente.

Analise os desafios enfrentados pela equipe de TI de Carlos durante a implementação da nova plataforma de gestão de clientes. Quais medidas poderiam ser tomadas para mitigar os problemas observados e assegurar uma transição mais suave e eficaz? Justifique sua resposta com base nos conceitos de gestão de mudanças e transição de serviços.

Chave de resposta

Para mitigar os problemas observados na implementação da nova plataforma de gestão de clientes, a equipe de TI de Carlos poderia adotar várias medidas estratégicas. Primeiro, é fundamental realizar um planejamento detalhado que inclua a identificação e a mitigação de riscos potenciais, bem como a definição clara de todos os processos envolvidos na transição. A gestão de mudanças deve ser aprimorada através da criação de um Comitê de Avaliação de Mudanças que envolva todas as partes interessadas, incluindo representantes das equipes de TI, de suporte ao cliente e, se possível, alguns clientes-chave para fornecer feedback contínuo.

Além disso, a comunicação deve ser intensificada. Informar todas as equipes envolvidas sobre o progresso, os desafios e as soluções adotadas é essencial para manter a transparência e reduzir a resistência à mudança. Treinamentos adequados e contínuos devem ser realizados para capacitar todos os funcionários na utilização da nova plataforma, garantindo que estejam confortáveis e confiantes com as novas ferramentas.

Do ponto de vista técnico, é crucial realizar testes exaustivos antes da implementação completa da nova plataforma. Assegurar que a plataforma esteja livre de falhas técnicas através de um ambiente de testes robusto e de fases piloto pode minimizar problemas imprevistos. Implementar um sistema de gestão de conhecimento eficaz pode ajudar a capturar, armazenar e reutilizar o conhecimento adquirido durante o processo de transição, melhorando a resposta a incidentes e a solução de problemas.

Por fim, estabelecer um período de suporte inicial após a implementação, onde a equipe de TI esteja dedicada a resolver rapidamente quaisquer problemas que surgirem, pode ajudar a estabilizar o novo sistema e a ganhar a confiança dos usuários.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Tema: Transição de Serviço

Governança de TI

Desafio 1

Como gestor de TI em uma empresa de desenvolvimento de software, você foi incumbido de apresentar os diferentes modelos do CMMI para a diretoria. Esses modelos são fundamentais para melhorar processos e garantir a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

É essencial que você compreenda e explique claramente os propósitos de cada um desses modelos para que a diretoria possa tomar decisões informadas sobre quais adotar.

A

CMMI-DEV - para processos de desenvolvimento de produtos e serviços; CMMI-ACQ - para processos de aquisição e terceirização de bens e serviços e CMMI-SVC - para desenvolvimento de software.

B

CMMI-DEV - para processos de desenvolvimento de controles; CMMI-ACQ - para processos de aquisição e terceirização de bens e serviços e CMMI-SVC - para desenvolvimento de software.

C

CMMI-DEV - para processos de desenvolvimento de produtos e serviços. CMMI-ACQ - para processos de aquisição e terceirização de bens e serviços e CMMI-SVC - para processos de prestação de serviços.

D

CMMI-DEV - para processos de desenvolvimento de produtos e serviços; CMMI-ACQ - para processos qualidade de produtos e serviços e CMMI-SVC - para desenvolvimento de software.

E

CMMI-DEV - para processos de desenvolvimento de produtos e serviços. CMMI-ACQ - para processos de qualidade e CMMI-SVC - para processos de prestação de serviços.



A alternativa C está correta.

A) CMMI-DEV - para processos de desenvolvimento de produtos e serviços; CMMI-ACQ - para processos de aquisição e terceirização de bens e serviços e CMMI-SVC - para desenvolvimento de software: Incorreta. Embora a descrição de CMMI-DEV e CMMI-ACQ esteja correta, a função do CMMI-SVC está descrita incorretamente. O CMMI-SVC não é destinado apenas ao desenvolvimento de software, mas sim à prestação de serviços em geral. Essa distinção é fundamental porque a governança de TI requer uma abordagem holística, que considere todos os aspectos de serviços de TI, não apenas o desenvolvimento de software.

B) CMMI-DEV - para processos de desenvolvimento de controles; CMMI-ACQ - para processos de aquisição e terceirização de bens e serviços e CMMI-SVC - para desenvolvimento de software: Incorreta. Aqui, CMMI-DEV é descrito incorretamente como focado no desenvolvimento de controles, o que não é sua principal função. CMMI-DEV foca no desenvolvimento de produtos e serviços. CMMI-ACQ e CMMI-SVC estão corretos, mas a opção está errada devido à definição incorreta de CMMI-DEV. A precisão na definição de CMMI-DEV é essencial para garantir que os processos de desenvolvimento estejam alinhados com os objetivos de negócio e TI da empresa.

C) CMMI-DEV - para processos de desenvolvimento de produtos e serviços. CMMI-ACQ - para processos de aquisição e terceirização de bens e serviços e CMMI-SVC - para processos de prestação de serviços. Correta. Esta alternativa descreve corretamente os propósitos dos três modelos do CMMI. CMMI-DEV se concentra no desenvolvimento de produtos e serviços, CMMI-ACQ no processo de aquisição e terceirização de bens e serviços, e CMMI-SVC nos processos de prestação de serviços. Esta precisão é crucial para a implementação eficaz da governança de TI, garantindo que cada modelo seja aplicado corretamente para melhorar a eficiência e a qualidade dos processos de TI.

D) CMMI-DEV - para processos de desenvolvimento de produtos e serviços; CMMI-ACQ - para processos qualidade de produtos e serviços e CMMI-SVC - para desenvolvimento de software. Incorreta. A descrição de CMMI-ACQ está errada aqui. CMMI-ACQ é para processos de aquisição e terceirização de bens e serviços, não para processos de qualidade de produtos e serviços. A correta aplicação de CMMI-ACQ é vital para gerenciar eficientemente a aquisição e a terceirização, evitando erros que possam comprometer os objetivos estratégicos da TI e do negócio.

E) CMMI-DEV - para processos de desenvolvimento de produtos e serviços. CMMI-ACQ - para processos de qualidade e CMMI-SVC - para processos de prestação de serviços: Incorreta. A descrição de CMMI-ACQ aqui está incorreta. CMMI-ACQ não é focado exclusivamente em processos de qualidade, mas em aquisição e terceirização de bens e serviços. Além disso, CMMI-SVC está correto, mas a definição de CMMI-ACQ torna a opção incorreta. A precisão na definição dos modelos é essencial para garantir que cada um seja utilizado de forma a maximizar os benefícios para a governança de TI.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 3: Modelos de Governança de TI

“Existem três modelos de CMMI, são eles: CMMI for Development (CMMI-DEV): Tem como foco os processos relacionados ao desenvolvimento de produtos e serviços. CMMI for Acquisition (CMMI-ACQ): Para processos de compra e terceirização de bens e serviços. CMMI for Services (CMMI-SVC): Utilizados por organizações prestadoras de serviço.”

Desafio 2

Imagine que você foi contratado como consultor de TI para uma grande corporação que deseja implementar uma governança de TI eficaz. Sua primeira tarefa é garantir o apoio da alta administração, que é crucial para o sucesso dessa implementação.

Explique a eles os fatores críticos de sucesso e como o envolvimento da alta administração pode influenciar a implantação.

Um executivo deve liderar o processo e deve garantir os investimentos necessários na implantação da governança de TI.

B

Não é necessário o envolvimento de todos os executivos da organização para que a governança de TI seja implantada.

C

Apenas o diretor de TI deve se envolver na implantação da governança de TI na organização.

D

Não existe a necessidade da implantação da governança de TI ser avaliada quanto ao seu desempenho.

E

Apenas o apoio de um executivo basta para que a implantação da governança de TI seja bem-sucedida.



A alternativa A está correta.

A) Um executivo deve liderar o processo e deve garantir os investimentos necessários na implantação da governança de TI: Correta. A liderança de um executivo é fundamental para garantir que a implantação da governança de TI receba os investimentos necessários e seja conduzida de maneira eficaz. Este executivo deve estar comprometido com o processo e ter autoridade para alocar recursos e tomar decisões estratégicas. A alta administração tem um papel crucial na definição das prioridades e na garantia de que a governança de TI esteja alinhada com os objetivos estratégicos da organização. Este alinhamento é essencial para o sucesso da governança de TI.

B) Não é necessário o envolvimento de todos os executivos da organização para que a governança de TI seja implantada: Incorreta. A governança de TI requer o envolvimento de toda a alta administração para alinhar os objetivos de TI com os objetivos estratégicos da organização. Sem o apoio de todos os executivos, a implementação pode enfrentar resistência e falta de recursos. A colaboração entre os diversos departamentos e a alta administração é vital para criar um ambiente onde a governança de TI possa prosperar, assegurando que todos os aspectos da organização estejam sincronizados.

C) Apenas o diretor de TI deve se envolver na implantação da governança de TI na organização: Incorreta. Limitar o envolvimento ao diretor de TI é insuficiente, pois a governança de TI impacta toda a organização. A alta administração precisa estar envolvida para assegurar que as decisões de TI estejam alinhadas com as necessidades e objetivos do negócio. A governança de TI é uma função estratégica e requer uma visão ampla que apenas a alta administração pode fornecer, garantindo que a TI esteja integrada em todas as operações e decisões estratégicas.

D) Não existe a necessidade da implantação da governança de TI ser avaliada quanto ao seu desempenho: Incorreta. Avaliar o desempenho da governança de TI é essencial para garantir que os objetivos estão sendo alcançados e para identificar áreas de melhoria. Sem essa avaliação, a governança de TI pode não atender às expectativas e necessidades da organização. A avaliação contínua permite ajustes e melhorias, assegurando que a governança de TI evolua com as necessidades da organização e mantenha-se relevante e eficaz.

E) Apenas o apoio de um executivo basta para que a implantação da governança de TI seja bem-sucedida: Incorreta. O apoio de apenas um executivo não é suficiente para garantir o sucesso da implantação da governança de TI. É necessário um compromisso coletivo da alta administração para proporcionar os recursos e o suporte necessários para uma implementação eficaz. A governança de TI deve ser uma iniciativa integrada, com suporte de toda a alta administração, para garantir que todos os aspectos da TI estejam alinhados e contribuindo para os objetivos estratégicos da organização.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 2: Planejamento de melhorias

"A alta administração da empresa é quem deve ser a responsável por esse início. Ela será o sponsor desse projeto que é implantar a Governança de TI. O CIO ou Chief Information Officer, — cargo mais alto dentro da TI —, o qual em algumas empresas é o Diretor de TI, Superintendente de TI, Vice-presidente de TI, ou qualquer outra nomeação, é quem, geralmente, impulsiona a alta administração com o tema. Ela é quem decide os investimentos da empresa.

Desafio 3

Você é responsável por alavancar o alinhamento da TI com os negócios em sua empresa. Sabendo que a governança de TI deve promover este alinhamento, quais medidas você implementaria para garantir que TI e negócios estejam em perfeita sincronia?

A

Os executivos da TI participarem dos comitês de negócio da empresa.

B

A TI ficar subordinada à diretoria de negócio da empresa.

C

TI fazer seu planejamento estratégico, somente levando em conta as necessidades do negócio.

D

Cada área do negócio contratar seus recursos de TI.

E

As áreas de negócio ficarem subordinadas à diretoria de TI.



A alternativa A está correta.

A) Os executivos da TI participarem dos comitês de negócio da empresa. Correta. A participação dos executivos de TI nos comitês de negócio permite uma comunicação eficaz entre as duas áreas, garantindo que as necessidades e estratégias de negócio sejam entendidas e integradas no planejamento e nas operações de TI. Isso promove um alinhamento estratégico, essencial para que a TI contribua positivamente para os objetivos da organização. A presença de executivos de TI nos comitês de negócios

facilita a identificação de oportunidades para a TI agregar valor ao negócio e assegura que as decisões de TI estejam bem informadas e alinhadas com as metas empresariais.

B) A TI ficar subordinada à diretoria de negócio da empresa: Incorreta. Subordinar a TI diretamente à diretoria de negócio pode limitar a autonomia da TI e sua capacidade de inovar. A TI deve colaborar com a diretoria de negócios, mas manter uma estrutura que permita a implementação de soluções tecnológicas eficazes. A subordinação direta pode criar um ambiente onde a TI se torna reativa em vez de proativa, dificultando a capacidade de antecipar e responder às necessidades tecnológicas emergentes.

C) TI fazer seu planejamento estratégico, somente levando em conta as necessidades do negócio: Incorreta. Embora seja essencial que a TI considere as necessidades do negócio em seu planejamento estratégico, restringir-se exclusivamente a elas pode impedir a inovação tecnológica e a melhoria dos processos internos da TI, que também são cruciais para o sucesso da empresa. O planejamento estratégico de TI deve ser uma via de mão dupla, onde as necessidades do negócio e as oportunidades tecnológicas são equilibradas para alcançar os melhores resultados.

D) Cada área do negócio contratar seus recursos de TI. Incorreta. Permitir que cada área do negócio contrate seus próprios recursos de TI pode levar a uma fragmentação dos serviços de TI e a uma falta de coesão e eficiência. É mais eficaz ter uma abordagem centralizada onde a TI pode padronizar processos e tecnologias. A descentralização pode resultar em redundâncias e inconsistências que aumentam os custos e reduzem a eficácia das soluções de TI.

E) As áreas de negócio ficarem subordinadas à diretoria de TI. Incorreta. Subordinar as áreas de negócio à diretoria de TI não é uma prática comum e pode criar conflitos de interesse. A governança de TI deve ser um esforço colaborativo onde ambas as áreas trabalham juntas para alcançar os objetivos estratégicos da empresa. A integração e a comunicação entre TI e negócios são cruciais para um alinhamento estratégico eficaz, e isso requer um equilíbrio entre as duas áreas.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 2: Planejando a Governança de TI

“É muito importante que os executivos da TI façam parte do desenho do Planejamento Estratégico do Negócio, pois isso facilitará que o PETI seja desenvolvido alinhado a ele. Igualmente, é imprescindível que a TI, ao elaborar o PETI, tenha ciência do que as áreas de negócio e a organização esperam dela. Assim, ela terá possibilidades e conhecimentos para se preparar com processos, infraestrutura e pessoas, de forma a sustentar as necessidades do negócio atuais e futuras. Uma boa prática para que o alinhamento seja exercido é a participação dos executivos da TI nos Comitês de Negócio e os executivos de negócio participarem dos Comitês de TI..”

Desafio 4

Você foi contratado por uma organização governamental que está adotando a governança de TI para melhorar a eficiência dos seus serviços. Eles desejam garantir que suas práticas estejam em conformidade com padrões internacionais reconhecidos.

Qual padrão internacional é apropriado para a governança de TI nesta organização?

A

ISO/IEC 38500.

B

ISO/IEC 27001.

C

ISO 9001.

D

ISO/IEC 20000.

E

ISO 31000.



A alternativa A está correta.

A) ISO/IEC 38500: Correta. A norma ISO/IEC 38500 é um padrão internacional específico para governança de TI, que estabelece princípios para garantir o uso eficiente, eficaz e aceitável da TI nas organizações. Este padrão é o mais adequado para guiar a implementação da governança de TI em uma organização governamental. A ISO/IEC 38500 proporciona um framework que ajuda a alinhar a TI com os objetivos estratégicos da organização, assegurando que as práticas de TI sejam conduzidas de maneira que agreguem valor e mitiguem riscos.

B) ISO/IEC 27001: Incorreta. A ISO/IEC 27001 é uma norma para sistemas de gestão de segurança da informação, não especificamente para governança de TI. Embora seja importante para a segurança da informação, não cobre todos os aspectos da governança de TI. A ISO/IEC 27001 foca em proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, mas não aborda a governança como um todo.

C) ISO 9001. Incorreta. A ISO 9001 é uma norma para sistemas de gestão da qualidade, aplicável a qualquer organização, independentemente do tipo ou tamanho. Embora a qualidade seja um componente da governança de TI, a ISO 9001 não aborda especificamente as necessidades da governança de TI. A ISO 9001 ajuda a assegurar a qualidade dos produtos e serviços, mas não fornece diretrizes para a governança de TI.

D) ISO/IEC 20000: Incorreta. A ISO/IEC 20000 é uma norma para gerenciamento de serviços de TI (ITSM), que foca na entrega e gestão de serviços de TI. Embora seja relevante para a operação de TI, não cobre todos os aspectos necessários para a governança de TI. A ISO/IEC 20000 é mais centrada em processos operacionais de serviços de TI, não abrangendo a governança estratégica.

E) ISO 31000: Incorreta. A ISO 31000 é uma norma para gestão de risco. Embora a gestão de riscos seja um componente importante da governança de TI, a norma ISO 31000 não cobre de forma abrangente todos os aspectos da governança de TI. A ISO 31000 fornece diretrizes para gerenciar riscos em qualquer contexto organizacional, mas não é específica para governança de TI.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 3: Modelos de Governança de TI

“A norma NBR ISO/IEC 38500:2018: Tecnologia da Informação – Governança de TI para a Organização, foi publicada em 2009 e em 2018 teve uma nova edição, com mudanças muito sutis. Seu propósito é promover o uso eficaz, eficiente e aceitável da TI nas organizações para garantir às partes interessadas que a Governança de TI é confiável; informar e orientar os dirigentes quanto ao uso da TI e fornecer uma base para uma avaliação objetiva de Governança de TI.”

Estratégia de Serviços

Desafio 1

Você está atuando como gerente de TI em uma empresa de médio porte que está reavaliando suas estratégias de gestão de serviços de TI. Durante uma reunião, a diretoria questiona a eficácia do gerenciamento de serviços de TI e quais seriam as justificativas para continuar investindo nessa área. Sua tarefa é apresentar argumentos que sustentem a relevância desse gerenciamento.

Quais das alternativas abaixo não justificam o uso do gerenciamento de serviços de TI pelas empresas ou departamentos de TI?

A

Adaptar-se rapidamente às necessidades de mudança do negócio.

B

Justificar o retorno sobre o investimento (ROI).

C

Otimizar os ganhos dos contratos.

D

Aumentar a disponibilidade dos serviços de TI sem perder a agilidade.

E

Oferecer o menor risco possível e conformidade com todas estas leis e regulamentos que impactam o negócio.



A alternativa C está correta.

A) Adaptar-se rapidamente às necessidades de mudança do negócio: Correto. Adaptar-se rapidamente às necessidades de mudança do negócio é uma das principais justificativas para a implementação do

gerenciamento de serviços de TI. No ambiente corporativo atual, as mudanças são constantes e a capacidade de adaptação ágil é crucial para a competitividade. O gerenciamento de serviços de TI permite que a empresa responda de forma eficaz a essas mudanças, garantindo que os serviços de TI possam acompanhar e suportar as novas demandas de negócios.

B) Justificar o retorno sobre o investimento (ROI): Correto. Justificar o retorno sobre o investimento é uma justificativa válida para o uso do gerenciamento de serviços de TI. O gerenciamento eficiente permite que a TI demonstre como seus serviços contribuem para os objetivos de negócios e como cada investimento realizado gera valor. A análise de ROI ajuda a assegurar que os recursos estão sendo utilizados de maneira eficiente e que os projetos de TI estão alinhados com as prioridades estratégicas da organização.

C) Otimizar os ganhos dos contratos: Incorreto. Esta alternativa está incorreta como justificativa para o gerenciamento de serviços de TI. Embora a gestão de contratos possa ser um aspecto do gerenciamento de TI, o principal foco do gerenciamento de serviços de TI é garantir que os serviços de TI sejam entregues de maneira eficiente e eficaz, alinhando-os com as necessidades do negócio e não necessariamente otimizar ganhos contratuais. A ênfase está em proporcionar valor através da TI e não diretamente em ganhos financeiros dos contratos.

D) Aumentar a disponibilidade dos serviços de TI sem perder a agilidade: Correto. Aumentar a disponibilidade dos serviços de TI sem perder agilidade é um objetivo fundamental do gerenciamento de serviços de TI. Manter a disponibilidade é crucial para assegurar que os processos de negócios funcionem sem interrupções, minimizando o tempo de inatividade e mantendo a produtividade. Ao mesmo tempo, a TI deve ser capaz de responder rapidamente às novas exigências, mantendo a agilidade necessária para suportar as operações de negócios.

E) Oferecer o menor risco possível e conformidade com todas estas leis e regulamentos que impactam o negócio: Correto. Oferecer o menor risco possível e garantir a conformidade com as leis e regulamentos é uma justificativa essencial para o gerenciamento de serviços de TI. As organizações devem assegurar que suas operações de TI estão em conformidade com normas como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras regulamentações relevantes. O gerenciamento de serviços de TI ajuda a mitigar riscos e a garantir que os serviços de TI estejam em conformidade com as exigências legais, protegendo a empresa contra possíveis sanções.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 1: Por que Gerenciar Serviços de TI?

"A TI tornou-se uma parceira estratégica para o negócio de empresas, não sendo mais possível tratá-la isoladamente como era no passado. A TI está sendo incorporada na estratégia das empresas para ajudar no alcance dos objetivos dos negócios. Cabe notar que, em empresas que não possuem este mesmo nível de integração, a TI é vista como um componente tecnológico e não como um componente estratégico.

Por isso, muitas vezes, não consegue atender prontamente às demandas do negócio. Por outro lado, quando a TI é colocada como parceira, ou mesmo parte integrante desse negócio, as mudanças necessárias para o alinhamento às novas demandas podem ser antecipadas ou mesmo planejadas e implementadas adequadamente com a ajuda da Tecnologia de Informação."

Você é um consultor de TI contratado para ajudar uma empresa a melhorar a gestão de seus serviços de TI. Durante uma sessão de treinamento, você precisa explicar o ciclo de vida dos serviços de TI conforme definido pela ITIL e identificar a fase específica que envolve o desenho e desenvolvimento de novos serviços.

Qual fase do ciclo de vida do serviço de TI envolve o planejamento e desenvolvimento de serviços?

A

Desenho de serviço.

B

Operação de serviço.

C

Estratégia de serviço.

D

Melhoria contínua de serviço.

E

Transição de serviço.



A alternativa A está correta.

A) Desenho de serviço: Correta. A fase de Desenho de Serviço é responsável pelo desenho e desenvolvimento de novos serviços. Esta fase transforma as estratégias de serviço em planos detalhados para alcançar os objetivos de negócios. Inclui a definição de processos, políticas e documentação necessária para implementar serviços de TI que atendam às necessidades dos clientes e do negócio.

B) Operação de serviço: Incorreta. A fase de Operação de Serviço está focada na gestão dos serviços no ambiente de produção. Seu objetivo é garantir a entrega eficiente e eficaz dos serviços de TI, assegurando que os serviços operem conforme projetado, mantendo a estabilidade e a performance desejada. Não está envolvida diretamente no desenho ou desenvolvimento de novos serviços.

C) Estratégia de serviço: Incorreta. A fase de Estratégia de Serviço envolve o planejamento estratégico e a definição dos objetivos e políticas de TI para alinhar os serviços com as necessidades de negócio. Ela foca na criação de valor a longo prazo, na identificação de oportunidades e na análise de mercado, mas não no desenho ou desenvolvimento detalhado dos serviços.

D) Melhoria contínua de serviço: Incorreta. A fase de Melhoria Contínua de Serviço é dedicada a identificar e implementar melhorias nos serviços existentes. Esta fase analisa a performance dos serviços e propõe mudanças para aumentar a eficiência e o valor entregue. Não está diretamente envolvida no desenho ou desenvolvimento inicial dos serviços.

E) Transição de serviço: Incorreta. A fase de Transição de Serviço cuida da implementação dos serviços no ambiente de produção. Envolve atividades como planejamento de liberação, testes e implantação de novos serviços ou mudanças nos serviços existentes. Apesar de incluir atividades críticas para a implementação de serviços, não é a fase principal para o desenho e desenvolvimento.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 2: Fases do Ciclo de Vida do Serviço de TI

“O ciclo de vida do serviço é um modelo que fornece uma visão dos estágios (fases) do serviço desde a concepção até a sua retirada do ambiente de produção, estabelecendo assim, uma sequência lógica. É a forma como o gerenciamento de serviços está estabelecido na ITIL versão 2011. O ciclo é composto por 5 estágios (ou fases): Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua de Serviço. Na fase de Desenho de Serviço, a Estratégia de Serviço é transformada em um plano para realizar os objetivos de negócio. São fornecidas orientações para o desenho e desenvolvimento de serviços e se estabelecem princípios para o desenho de métodos a fim de converter os objetivos estratégicos em portfólios e ativos de serviços.”

Desafio 3

Você é um gerente de TI encarregado de melhorar os serviços oferecidos pela sua organização. Em uma reunião com sua equipe, você precisa explicar a importância da utilidade de um serviço de TI e como ela garante que o serviço atenda às necessidades e expectativas dos clientes e do negócio.

Qual é a definição de utilidade de um serviço de TI, de acordo com a ITIL?

A

Utilidade refere-se à capacidade de um serviço de TI de ser acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo que os usuários possam sempre acessar os recursos de que precisam.

B

Utilidade é definida como a capacidade do serviço de TI em prevenir problemas e incidentes antes que eles ocorram, mantendo a estabilidade operacional.

C

Utilidade é a funcionalidade que um serviço de TI oferece para atender necessidades específicas, conforme percebido pelo cliente.

D

É a capacidade de um serviço de TI de operar em múltiplas plataformas e dispositivos, oferecendo flexibilidade e adaptabilidade ao ambiente do usuário.

E

Utilidade de um serviço de TI é a medida em que o serviço consegue manter seus custos operacionais abaixo do orçamento, contribuindo para a rentabilidade da organização.



A alternativa C está correta.

A) Utilidade refere-se à capacidade de um serviço de TI de ser acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo que os usuários possam sempre acessar os recursos de que precisam: Incorreta. Esta definição está mais alinhada ao conceito de disponibilidade e garantia, que se refere à capacidade do serviço de estar disponível quando necessário. Utilidade, por outro lado, trata do que o serviço faz e como ele atende às necessidades específicas dos clientes.

B) Utilidade é definida como a capacidade do serviço de TI em prevenir problemas e incidentes antes que eles ocorram, mantendo a estabilidade operacional: Incorreta. Prevenir problemas e incidentes está relacionado à manutenção da estabilidade e confiabilidade do serviço, o que é mais pertinente à garantia. Utilidade se concentra na funcionalidade do serviço em atender às necessidades dos clientes.

C) Utilidade é a funcionalidade que um serviço de TI oferece para atender necessidades específicas, conforme percebido pelo cliente: Correta. Utilidade é definida pela ITIL como a funcionalidade oferecida por um serviço para atender a uma necessidade específica. É a principal característica que determina se um serviço é "adequado ao propósito" do cliente. A utilidade aborda diretamente como o serviço ajuda os clientes a alcançarem seus objetivos.

D) É a capacidade de um serviço de TI de operar em múltiplas plataformas e dispositivos, oferecendo flexibilidade e adaptabilidade ao ambiente do usuário: Incorreta. Embora a capacidade de operar em múltiplas plataformas e dispositivos seja importante, isso se relaciona mais à flexibilidade e adaptabilidade do serviço. Utilidade foca na funcionalidade que permite que o serviço atenda às necessidades do cliente.

E) Utilidade de um serviço de TI é a medida em que o serviço consegue manter seus custos operacionais abaixo do orçamento, contribuindo para a rentabilidade da organização: Incorreta. Manter os custos operacionais abaixo do orçamento está relacionado à eficiência e gestão financeira do serviço, não diretamente à utilidade. Utilidade se refere a como a funcionalidade do serviço atende às necessidades específicas dos clientes.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 3: Utilidade

“UTILIDADE: Funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade em particular. A utilidade pode ser resumida como 'o que o serviço faz' e pode ser usada para determinar se um serviço é capaz de atender aos seus resultados requeridos ou se é 'adequado ao propósito' (AXELOS, 2011).”

Desafio 4

Você foi recentemente promovido a gerente financeiro de TI em uma grande corporação. Em uma reunião estratégica, você precisa esclarecer o papel crucial do gerenciamento financeiro na ITIL e seu principal objetivo.

Qual é o principal objetivo do gerenciamento financeiro na ITIL?

A

O principal objetivo é reduzir os custos operacionais de TI ao mínimo absoluto, eliminando gastos desnecessários e cortando recursos.

B

O objetivo principal é garantir que todos os investimentos em TI sejam direcionados exclusivamente para a segurança cibernética e a proteção de dados.

C

O principal objetivo é assegurar que os recursos financeiros de TI sejam utilizados de maneira eficaz para suportar todos os aspectos das operações de TI.

D

O principal objetivo é garantir a precisão na fatura dos serviços de TI, focando na cobrança dos clientes internos e externos.

E

O principal objetivo do gerenciamento financeiro na ITIL é gerenciar os custos, otimizar o investimento em TI e demonstrar o valor dos serviços de TI para o negócio.



A alternativa E está correta.

A) O principal objetivo é reduzir os custos operacionais de TI ao mínimo absoluto, eliminando gastos desnecessários e cortando recursos: Incorreta. Embora a redução de custos seja uma parte importante do gerenciamento financeiro, o principal objetivo não é apenas cortar gastos. O foco deve estar em gerenciar os custos de maneira que suporte a entrega de serviços de TI de forma eficiente e eficaz, sem comprometer a qualidade ou a capacidade de atender às necessidades do negócio.

B) O objetivo principal é garantir que todos os investimentos em TI sejam direcionados exclusivamente para a segurança cibernética e a proteção de dados: Incorreta. A segurança cibernética e a proteção de dados são aspectos críticos do gerenciamento de TI, mas não são os únicos focos do gerenciamento financeiro. O gerenciamento financeiro abrange todas as áreas de investimento em TI, incluindo infraestrutura, inovação, suporte e manutenção, garantindo que todos os recursos financeiros sejam utilizados de forma otimizada.

C) O principal objetivo é assegurar que os recursos financeiros de TI sejam utilizados de maneira eficaz para suportar todos os aspectos das operações de TI: Incorreta. Utilizar os recursos financeiros de maneira eficaz é um componente do gerenciamento financeiro, mas o principal objetivo é mais abrangente. Ele envolve também a otimização dos investimentos e a demonstração do valor dos serviços de TI para o negócio, assegurando que a TI contribua para os objetivos estratégicos da organização.

D) O principal objetivo é garantir a precisão na fatura dos serviços de TI, focando na cobrança dos clientes internos e externos: Incorreta. Garantir a precisão na fatura é uma função importante do gerenciamento financeiro, mas não é o principal objetivo. O foco principal é gerenciar os custos e otimizar os investimentos de maneira que demonstre claramente o valor dos serviços de TI para o negócio.

E) O principal objetivo do gerenciamento financeiro na ITIL é gerenciar os custos, otimizar o investimento em TI e demonstrar o valor dos serviços de TI para o negócio: Correta. Este é o principal objetivo do gerenciamento financeiro na ITIL. Ele se concentra em assegurar que os recursos financeiros sejam utilizados de forma a apoiar a entrega eficiente dos serviços de TI, otimizar os investimentos para maximizar o retorno e demonstrar claramente o valor que os serviços de TI trazem para a organização, alinhando-se aos objetivos estratégicos do negócio.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 4: Gerenciamento Financeiro

“O objetivo de gerenciamento financeiro é fornecer uma eficaz gestão dos custos dos ativos da TI e dos recursos financeiros utilizados na prestação do serviço de TI. O Gerenciamento financeiro identifica os custos relativos aos serviços de TI prestados e os atribui aos clientes que os utilizam. Tem como foco o fornecimento de uma visão dos valores dos serviços prestados, traduzindo-os em melhor previsão operacional e melhor subsídio para tomada de decisão em todos os níveis da empresa. Quando implementado de modo eficaz, o processo de gerenciamento financeiro fornece uma compreensão das perspectivas do negócio e das capacidades de TI, quantificando financeiramente o valor dos seus serviços, inclusive dos ativos que os sustentam. Isso ajuda a TI a identificar o valor, possibilita a modelagem e o gerenciamento da demanda dos serviços. Ao prover esse controle, permite-se o alinhamento da TI com o negócio.”

Desenho de Serviço

Desafio 1

Você está atuando como gestor de TI em uma grande organização. Durante uma reunião estratégica, foi identificado que a empresa pode estar enfrentando problemas de capacidade de hardware, o que pode comprometer a eficiência dos serviços prestados.

Como profissional responsável, você precisa determinar qual processo de gerenciamento de TI deve ser utilizado para garantir que a organização esteja adequadamente equipada com novos hardwares para atender às demandas crescentes.

A

Gerenciamento de nível de serviço.

B

Gerenciamento do catálogo de serviços de TI.

C

Gerenciamento da disponibilidade.

D

Gerenciamento de problemas.

Gerenciamento da capacidade.



A alternativa E está correta.

A) Gerenciamento de Nível de Serviço: Incorreta. O gerenciamento de nível de serviço (SLA) está focado em definir, documentar, monitorar, medir, relatar e revisar o nível dos serviços fornecidos pela TI, assegurando que esses serviços atendam aos requisitos acordados com os clientes. Embora importante, este processo não se concentra diretamente em identificar e garantir a capacidade necessária de hardware para suportar os serviços. O gerenciamento de nível de serviço é essencial para manter a qualidade e a satisfação dos clientes, mas ele atua de forma complementar aos processos que lidam diretamente com os recursos técnicos necessários para a prestação dos serviços.

B) Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI: Incorreta. Este processo é responsável por manter um banco de dados atualizado sobre todos os serviços de TI em operação e aqueles disponíveis para produção. Seu foco principal é garantir que as informações sobre os serviços de TI sejam precisas e refletidas adequadamente no catálogo. Não envolve diretamente a gestão de hardware ou capacidade necessária. O catálogo de serviços é crucial para a transparência e eficiência na prestação de serviços, mas não aborda diretamente a capacidade técnica necessária para suportar esses serviços.

C) Gerenciamento da Disponibilidade: Incorreta. O gerenciamento da disponibilidade garante que os serviços de TI estejam disponíveis conforme acordado, atendendo ou excedendo as metas de disponibilidade definidas. Embora importante para a continuidade do serviço, este processo não se foca especificamente em determinar a necessidade de novos hardwares. A disponibilidade está mais relacionada a garantir que os serviços operem sem interrupções significativas, focando na minimização de downtime e na recuperação rápida de falhas.

D) Gerenciamento de Problemas: Incorreta. Este processo se concentra na identificação e resolução de causas de problemas e incidentes dentro da infraestrutura de TI. Ele não é projetado para avaliar ou garantir a capacidade de hardware necessária para futuras demandas. O gerenciamento de problemas visa identificar e mitigar problemas subjacentes que podem causar interrupções, mas não aborda a previsão e planejamento de capacidade de hardware.

E) Gerenciamento da Capacidade: Correta. O gerenciamento da capacidade assegura que a infraestrutura de TI, incluindo hardware, está dimensionada de forma a atender às demandas atuais e futuras. Ele envolve a avaliação contínua das necessidades de capacidade e a implementação de ajustes necessários para garantir que a organização possa suportar o crescimento e as mudanças nas demandas de serviço, tornando-o o processo adequado para determinar e garantir a necessidade de novos hardwares. Este processo é essencial para a sustentabilidade a longo prazo da infraestrutura de TI, garantindo que os recursos técnicos estejam sempre alinhados com as necessidades de negócio.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 2: Gerenciamento de Capacidade de Serviço

“O gerenciamento da capacidade de serviço deve garantir que a capacidade atual e futura e as demandas por desempenho, provenientes do cliente e relacionadas aos fornecedores de serviços, sejam entregues a

custos justificáveis. Entre seus objetivos, podemos destacar: produzir e manter um plano de capacidade apropriado e atualizado que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio; prover orientação às áreas de negócio e TI sobre capacidade e desempenho; assegurar que o desempenho de serviço atenda ou exceda todos os objetivos de desempenho acordados.”

Desafio 2

Como gerente de TI em uma empresa que depende fortemente de seus sistemas tecnológicos, você está ciente da importância de garantir a continuidade dos serviços mesmo após interrupções.

Recentemente, sua organização enfrentou uma interrupção significativa, identifique qual processo de gerenciamento pode oferecer garantias para a prestação contínua dos serviços de TI após tal evento.

A

Gerenciamento de nível de serviço.

B

Gerenciamento da disponibilidade.

C

Gerenciamento de fornecedores.

D

Gerenciamento da continuidade dos serviços de TI.

E

Gerenciamento de capacidade.



A alternativa D está correta.

A) Gerenciamento de Nível de Serviço: Incorreta. Este processo visa assegurar que os níveis de serviço acordados sejam alcançados, focando em definir, documentar, monitorar, medir, relatar e revisar os níveis de serviço fornecidos. Embora importante, ele não aborda diretamente a continuidade do serviço após interrupções. O gerenciamento de nível de serviço é essencial para manter padrões de qualidade, mas não é responsável por estratégias de recuperação pós-interrupção.

B) Gerenciamento da Disponibilidade: Incorreta. O gerenciamento da disponibilidade foca em garantir que os serviços de TI estejam disponíveis conforme acordado, mas não necessariamente lida com a restauração de serviços após interrupções significativas. A disponibilidade é um componente da continuidade, mas por si só não cobre todos os aspectos necessários para recuperar serviços após falhas.

C) Gerenciamento de Fornecedores: Incorreta. Este processo é responsável por gerenciar os contratos e a performance dos fornecedores de TI. Embora possa influenciar a continuidade, ele não é o principal responsável por garantir a restauração dos serviços de TI após interrupções. O gerenciamento de

fornecedores assegura a entrega de produtos e serviços conforme acordado, mas não trata diretamente de planos de continuidade.

D) Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI: Correta. Este processo é focado em gerenciar e reduzir os riscos que podem afetar os serviços de TI, garantindo que eles sejam restaurados dentro dos prazos acordados após uma interrupção. Ele inclui a criação de planos de recuperação e contingência, análises de impacto e gestão de riscos, sendo o mais adequado para garantir a continuidade do serviço. Este processo envolve a preparação e execução de estratégias para manter a operação dos serviços de TI em situações adversas, minimizando os impactos negativos para o negócio.

E) Gerenciamento de Capacidade: Incorreta. O gerenciamento de capacidade garante que a infraestrutura de TI seja dimensionada adequadamente para atender às demandas, mas não se concentra na restauração dos serviços após interrupções. Este processo é fundamental para o planejamento a longo prazo, mas não cobre os aspectos de recuperação e continuidade imediata.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 3: Gerenciamento de Continuidade de Serviço

“O gerenciamento de continuidade de serviço de TI tem como objetivo principal gerenciar e reduzir os riscos que podem afetar os serviços de TI e, conseqüentemente, as áreas de negócio. O gerenciamento de continuidade é quem vai garantir a restauração dos recursos técnicos e dos serviços de TI, respeitando os prazos acordados e requeridos pelo negócio. Entende-se por recursos técnicos, aplicações, rede de dados, repositório de dados, central de serviço, suporte técnico, ou seja, tudo que a TI oferece e controla para que as áreas de negócio funcionem.”

Desafio 3

Você está trabalhando em uma empresa onde a disponibilidade dos serviços de TI é crucial para o sucesso das operações. Recentemente, a organização implementou um novo processo de gerenciamento e você precisa garantir que ele seja eficaz na manutenção da disponibilidade.

Qual das atividades a seguir pode ser considerada parte do processo de gerenciamento da disponibilidade?

A

Classificação dos fornecedores.

B

Categorização dos incidentes.

C

Identificação do erro conhecido.

D

Controlar os itens de configuração.

Monitoramento da disponibilidade dos serviços de TI.



A alternativa E está correta.

A) Classificação dos Fornecedores: Incorreta. Esta atividade está relacionada ao gerenciamento de fornecedores, onde os fornecedores são classificados com base na importância e no impacto que têm para a organização. Não é uma atividade diretamente ligada ao gerenciamento da disponibilidade. A classificação dos fornecedores é crucial para a gestão de contratos e serviços terceirizados, mas não aborda diretamente a manutenção da disponibilidade dos serviços de TI.

B) Categorização dos Incidentes: Incorreta. A categorização dos incidentes é uma atividade do gerenciamento de incidentes, onde os incidentes são classificados para facilitar o gerenciamento e a resolução. Embora possa influenciar a disponibilidade, não é uma atividade central do gerenciamento da disponibilidade. A categorização ajuda a priorizar e resolver incidentes de forma eficaz, mas não foca especificamente na monitorização contínua da disponibilidade dos serviços.

C) Identificação do Erro Conhecido: Incorreta. Esta atividade faz parte do gerenciamento de problemas, onde erros conhecidos são identificados e documentados para facilitar a resolução de incidentes futuros. Não está diretamente relacionada ao gerenciamento da disponibilidade. A identificação de erros conhecidos ajuda a prevenir e resolver problemas recorrentes, mas não aborda a manutenção contínua da disponibilidade dos serviços.

D) Controlar os Itens de Configuração: Incorreta. Esta atividade pertence ao gerenciamento de configuração, que envolve o controle e a manutenção de informações sobre os itens de configuração de TI. Embora importante, não está diretamente ligada ao monitoramento da disponibilidade dos serviços de TI. O controle de itens de configuração assegura a precisão e a integridade dos dados sobre a infraestrutura de TI, mas não monitora ativamente a disponibilidade dos serviços.

E) Monitoramento da Disponibilidade dos Serviços de TI: Correta. O monitoramento da disponibilidade é uma atividade central do gerenciamento da disponibilidade. Ele envolve a verificação contínua dos serviços de TI para assegurar que eles estão funcionando conforme o acordado e que qualquer problema potencial é identificado e tratado de forma proativa para minimizar interrupções. Este processo é essencial para garantir que os serviços de TI permaneçam operacionais e acessíveis, alinhando-se diretamente com os objetivos de negócio e as expectativas dos clientes.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 2: Gerenciamento da Disponibilidade

“O gerenciamento da disponibilidade tem de garantir a disponibilidade dos serviços de TI para que atendam ou excedam as metas acordadas dentro de um custo justificável entre a TI e as áreas de negócio. Deve existir um plano de disponibilidade atualizado que reflita as necessidades de negócios atuais e futuras. Ele envolve fornecer orientação sobre assuntos relacionados com a disponibilidade; ajudar no diagnóstico e resolução de incidentes e problemas relacionados à disponibilidade; avaliar o impacto das mudanças no plano de disponibilidade; e implementar medidas proativas para melhorar a disponibilidade.”

Desafio 4

Como analista de TI na empresa ABC, você foi encarregado de garantir que a implementação de um novo software de gerenciamento de serviços de TI maximize a eficiência operacional. A equipe de TI está focada em assegurar que os serviços de TI estejam sempre disponíveis e alinhados com as necessidades do negócio.

Qual aspecto do desenho de serviço de TI é mais crítico para alcançar este objetivo?

A

Implementação de software robusto.

B

Treinamento de equipe em novas tecnologias.

C

Garantia de alta disponibilidade dos serviços.

D

Foco em marketing digital.

E

Redução de custos operacionais.



A alternativa C está correta.

A) Implementação de Software Robusto: Incorreta. Embora a implementação de um software robusto seja importante para garantir a funcionalidade e a confiabilidade dos serviços de TI, ela sozinha não assegura que os serviços estejam sempre disponíveis. A robustez do software é apenas um componente do sistema maior de disponibilidade. Um software robusto é fundamental para evitar falhas e interrupções frequentes, mas não cobre todos os aspectos necessários para manter a alta disponibilidade.

B) Treinamento de Equipe em Novas Tecnologias: Incorreta. O treinamento da equipe é essencial para garantir que os profissionais de TI sejam competentes e capazes de usar novas tecnologias. No entanto, o treinamento por si só não garante a disponibilidade dos serviços de TI. É uma parte do processo, mas não o aspecto mais crítico. O treinamento ajuda a equipe a lidar melhor com ferramentas e tecnologias, mas não resolve problemas de disponibilidade de forma direta.

C) Garantia de Alta Disponibilidade dos Serviços: Correta. A alta disponibilidade dos serviços de TI é crucial para garantir que os serviços estejam sempre disponíveis e alinhados com as necessidades do negócio. Este aspecto envolve a implementação de soluções de redundância, failover, monitoramento contínuo e práticas de manutenção proativa para minimizar interrupções e garantir que os serviços estejam disponíveis conforme necessário. Garantir a alta disponibilidade é vital para manter a confiança dos usuários e a continuidade das operações de negócios.

D) Foco em Marketing Digital: Incorreta. O marketing digital é importante para a promoção dos serviços e produtos da empresa, mas não está diretamente relacionado à disponibilidade dos serviços de TI. O foco aqui é garantir que os serviços de TI estejam sempre operacionais, o que não é um objetivo do marketing digital. O marketing digital pode ajudar a aumentar a visibilidade e a adoção dos serviços, mas não impacta diretamente a sua disponibilidade técnica.

E) Redução de Custos Operacionais: Incorreta. A redução de custos operacionais é importante para a eficiência financeira da empresa, mas não deve ser priorizada acima da garantia de disponibilidade dos serviços. Reduzir custos pode, em alguns casos, comprometer a qualidade e a disponibilidade dos serviços se não for feito cuidadosamente. A eficiência de custos deve ser balanceada com a necessidade de manter a alta disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 2: Gerenciamento da Disponibilidade

“O Gerenciamento da Disponibilidade tem de garantir a disponibilidade dos serviços de TI para que atendam ou excedam as metas acordadas dentro de um custo justificável entre a TI e as áreas de negócio. Quando se diz que a disponibilidade tem de ser com custos justificáveis, significa que, dependendo da análise de risco e prioridade do processo de negócio que é suportado pela TI, será desenhado o processo para justificar a disponibilidade acordada”

Transição de Serviço

Desafio 1

Imagine que você está trabalhando como gerente de mudanças em uma empresa de TI. Sua equipe foi encarregada de introduzir novas políticas para padronizar as mudanças dentro da organização.

Identifique qual das alternativas abaixo melhor descreve uma mudança padrão.

A

Uma mudança pré-autorizada e que tenha um procedimento aceito e estabelecido.

B

Uma mudança em políticas e padrões organizacionais.

C

Uma lista de checagens para mudanças.

D

Uma mudança que não precisa seguir a gestão de mudanças.

E

Uma mudança que precisa ser implementada em caráter de emergência.



A alternativa A está correta.

A) Uma mudança pré-autorizada e que tenha um procedimento aceito e estabelecido: Correta. Mudanças padrão são aquelas que foram previamente aprovadas e seguem um procedimento estabelecido. Essas mudanças são geralmente rotineiras, de baixo risco e bem testadas, permitindo uma implementação rápida e sem a necessidade de avaliação adicional a cada ocorrência.

B) Uma mudança em políticas e padrões organizacionais: Incorreta. Embora as mudanças em políticas e padrões possam ser importantes, elas não se enquadram na definição de uma mudança padrão, pois essas mudanças podem necessitar de uma avaliação e aprovação cuidadosas, além de não serem necessariamente rotineiras ou pré-autorizadas.

C) Uma lista de checagens para mudanças: Incorreta. Uma lista de checagens é uma ferramenta útil no processo de gestão de mudanças, mas não constitui uma mudança padrão em si. A lista de checagens pode ser usada para garantir que todas as etapas necessárias sejam seguidas durante uma mudança, mas não define a própria mudança.

D) Uma mudança que não precisa seguir a gestão de mudanças: Incorreta. Todas as mudanças, incluindo as mudanças padrão, devem seguir o processo de gestão de mudanças para garantir a rastreabilidade e a conformidade. A ideia de que uma mudança não precisa seguir a gestão de mudanças contradiz os princípios fundamentais de controle e gestão eficazes.

E) Uma mudança que precisa ser implementada em caráter de emergência: Incorreta. Mudanças emergenciais são tratadas de forma diferente das mudanças padrão. Elas são críticas e requerem uma resposta rápida devido à sua natureza urgente, mas não são pré-autorizadas nem seguem um procedimento estabelecido como as mudanças padrão.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 2: CONCEITOS IMPORTANTES NO PROCESSO DE GESTÃO DE MUDANÇA

“Modelos básicos de mudança que possuem fluxos de trabalho pré-definidos e que podem ser adaptados para as necessidades individuais de cada organização. Três modelos de mudança possíveis são: Mudança padrão: Mudanças pré-autorizadas, pois são repetitivas, de baixo risco e já bem testadas. Geralmente, empregadas para mudanças decorridas em função de manutenções rotineiras em serviços.”

Desafio 2

Você é responsável pela gestão de configuração e ativos de serviço em uma grande empresa de TI. Seu papel é crucial na definição e execução das estratégias para identificar, controlar e gerenciar efetivamente os ativos e itens de configuração.

Qual é a responsabilidade principal do dono do processo de gestão de configuração e ativos de serviço?

A

Realizar auditorias de configuração.

B

Prover treinamento em princípios de gestão de configuração.

C

Acordar e documentar o escopo do processo, incluindo a política para determinar quais ativos de serviço devem ser testados como itens de configuração.

D

Definir e acordar como ativos de serviço serão tratados como itens de configuração.

E

Coordenar interfaces entre a gestão de configuração e outros processos.



A alternativa C está correta.

A) REALIZAR AUDITORIAS DE CONFIGURAÇÃO: Incorreta. Embora a realização de auditorias de configuração seja uma atividade importante dentro da gestão de configuração, não é a responsabilidade principal do dono do processo. Essa atividade é mais específica e pode ser delegada a um analista de configuração.

B) PROVER TREINAMENTO EM PRINCÍPIOS DE GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO: Incorreta. Prover treinamento é uma tarefa essencial para garantir que a equipe esteja capacitada, mas é uma responsabilidade secundária. O dono do processo pode estar envolvido na supervisão do treinamento, mas não é sua responsabilidade principal.

C) ACORDAR E DOCUMENTAR O ESCOPO DO PROCESSO, INCLUINDO A POLÍTICA PARA DETERMINAR QUAIS ATIVOS DE SERVIÇO DEVEM SER TESTADOS COMO ITENS DE CONFIGURAÇÃO: Correta. A responsabilidade principal do dono do processo de gestão de configuração e ativos de serviço é definir claramente o escopo do processo e estabelecer políticas detalhadas que determinam quais ativos serão tratados como itens de configuração. Isso assegura que todos os componentes críticos sejam identificados e gerenciados de maneira consistente e eficaz.

D) DEFINIR E ACORDAR COMO ATIVOS DE SERVIÇO SERÃO TRATADOS COMO ITENS DE CONFIGURAÇÃO: Incorreta. Embora seja uma atividade importante, faz parte do escopo mais amplo do processo e é uma das muitas responsabilidades do dono do processo. A definição e acordo sobre o tratamento dos ativos são específicas e derivadas da política geral.

E) COORDENAR INTERFACES ENTRE A GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO E OUTROS PROCESSOS: Incorreta. A coordenação de interfaces é uma função essencial para garantir a integração entre diferentes processos, mas é mais uma responsabilidade do gerente do processo de gestão de configuração do que do dono do processo.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 3: PAPÉIS IMPORTANTES

“Dono do processo de Gestão de Configuração e Ativos de Serviço é responsável por: Acordar e documentar o escopo do processo, incluindo a política para determinar quais Ativos de Serviço devem ser testados como itens de configuração. Trabalhar com outros donos de processo para assegurar que exista uma abordagem integrada para o desenho e a implementação do processo de Gestão de Configuração, Gestão de Mudança, Gestão de Liberação e Gestão de Conhecimento.”

Desafio 3

Como gerente de mudanças em uma organização de TI, você deve garantir que todas as mudanças nos serviços de TI estejam alinhadas com as necessidades do negócio, minimizando riscos e mantendo a continuidade dos serviços.

Qual é o propósito principal da gestão de mudanças dentro do ciclo de vida de serviços?

A

Autorizar todas as mudanças propostas.

B

Balancear a necessidade por mudanças benéficas e proteger contra efeitos adversos.

C

Implementar mudanças mesmo sem autorização.

D

Reverter as ações tomadas após uma mudança falha.

E

Coletar as solicitações de mudança do negócio.



A alternativa B está correta.

A) AUTORIZAR TODAS AS MUDANÇAS PROPOSTAS: Incorreta. Autorizar todas as mudanças propostas sem uma avaliação adequada pode levar a riscos desnecessários e impactos negativos no negócio. A gestão de mudanças deve envolver uma análise cuidadosa de cada mudança para determinar seu valor e risco antes de autorizar.

B) BALANCEAR A NECESSIDADE POR MUDANÇAS BENÉFICAS E PROTEGER CONTRA EFEITOS ADVERSOS: Correta. O principal objetivo da gestão de mudanças é garantir que apenas mudanças benéficas e

necessárias sejam implementadas, enquanto se minimizam os riscos de efeitos adversos. Isso envolve um processo de avaliação e autorização rigoroso que equilibra as necessidades do negócio com a proteção dos serviços existentes.

C) IMPLEMENTAR MUDANÇAS MESMO SEM AUTORIZAÇÃO: Incorreta. Implementar mudanças sem a devida autorização pode causar interrupções significativas e problemas de segurança. A gestão de mudanças requer um processo formal de autorização para garantir que todas as alterações sejam adequadamente avaliadas e aprovadas.

D) REVERTER AS AÇÕES TOMADAS APÓS UMA MUDANÇA FALHA: Incorreta. Embora a capacidade de reverter mudanças falhas seja importante, não é o propósito principal da gestão de mudanças. O foco principal está na avaliação e autorização de mudanças para evitar falhas desde o início.

E) COLETAR AS SOLICITAÇÕES DE MUDANÇA DO NEGÓCIO: Incorreta. Coletar solicitações é uma parte do processo de gestão de mudanças, mas não representa seu propósito principal. A gestão de mudanças deve avaliar, priorizar e autorizar essas solicitações para garantir que elas sejam benéficas e seguras.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 2: O PROPÓSITO DO PROCESSO

“O propósito da Gestão de Mudanças é o de dar à organização controle sobre o ciclo de vida das mudanças, balanceando a necessidade pela condução de mudanças benéficas (que entregarão valor ao negócio) e a proteção de clientes e usuários contra efeitos adversos. Esses efeitos adversos incluem a condução de mudanças não autorizadas, interrupções de serviço devido a mudanças malsucedidas etc.”

Desafio 4

Como gerente de TI em uma empresa de varejo, você está implementando um novo sistema de ponto de venda (POS). O principal objetivo é melhorar a eficiência nas transações e garantir a segurança dos dados dos clientes.

Qual processo é essencial para assegurar a eficácia e segurança desse novo sistema?

A

Gestão de liberação e implantação.

B

Gestão de capacidade.

C

Gestão de continuidade de serviços de TI.

D

Gestão de eventos.

Gestão de mudanças.



A alternativa C está correta.

A) GESTÃO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO: Incorreta. Embora a gestão de liberação e implantação seja importante para garantir que novas funcionalidades sejam implementadas corretamente, não é o principal processo para garantir a eficácia e segurança contínuas de um sistema de ponto de venda.

B) GESTÃO DE CAPACIDADE: Incorreta. A gestão de capacidade foca em assegurar que a infraestrutura de TI possa suportar as demandas do negócio, mas não se concentra diretamente na eficácia e segurança de sistemas específicos como o POS.

C) GESTÃO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TI: Correta. A gestão de continuidade de serviços de TI é essencial para garantir que, em caso de falhas ou incidentes, o sistema POS possa continuar operando ou ser rapidamente restaurado. Este processo assegura que existem planos de contingência e recuperação em vigor para proteger a continuidade do serviço, mantendo a segurança e eficiência nas transações.

D) GESTÃO DE EVENTOS: Incorreta. A gestão de eventos monitora e detecta eventos no ambiente de TI, mas não é focada diretamente na manutenção da eficácia e segurança do sistema POS em situações de continuidade de serviço.

E) GESTÃO DE MUDANÇAS: Incorreta. A gestão de mudanças assegura que todas as alterações sejam devidamente avaliadas e autorizadas, mas não aborda especificamente a continuidade e a recuperação de serviços críticos como o POS em casos de falha.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 1: CONCEITOS IMPORTANTES PARA A TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS

“Outro aspecto importante no ciclo de vida dos serviços de TI e que também precisa ser levado em consideração é a própria obsolescência de serviços de TI. Esses serviços, uma vez obsoletos, precisam ser devidamente aposentados. Assim como ocorre na adoção de serviço, caso a aposentadoria seja mal planejada, poderá causar impactos negativos na operação de TI e da organização, logo demanda um planejamento cuidadoso. Tomando por base a constatação acima descrita, o objetivo geral do estágio transição de serviços é entender, planejar e gerenciar a transferência de serviços de TI novos e modificados, para dentro do ambiente operacional, e de serviços que estão sendo aposentados, para fora do ambiente operacional.”

Operação de Serviço

Desafio 1

Você está gerenciando a operação de serviços de TI em uma empresa de médio porte. Sua função é garantir que os serviços de TI sejam entregues de maneira eficiente e atendam às necessidades do negócio. Como gerente de operações, você precisa entender quais são os principais objetivos dessa operação para assegurar que todas as atividades diárias sejam realizadas conforme as expectativas da organização.

Qual das alternativas abaixo melhor reflete os objetivos da operação de serviços?

A

Ela deve assegurar que o serviço do dia-a-dia é entregue de acordo com os requisitos do negócio.

B

Ela deve assegurar que obrigações financeiras do departamento de TI são atingidas e reportadas ao negócio.

C

Ela deve assegurar que detalhes da infraestrutura de TI são capturados em banco de dados de ativos de serviço.

D

Ela deve concordar com uma estratégia de entrega de serviços de TI ao negócio.

E

Ela deve suprir as necessidades de treinamento de toda a organização.



A alternativa A está correta.

A) Ela deve assegurar que o serviço do dia-a-dia é entregue de acordo com os requisitos do negócio: Correta. Este objetivo é fundamental para a operação de serviços, pois garante que todos os processos e atividades diárias estejam alinhados com as necessidades e expectativas do negócio. A entrega eficiente e eficaz dos serviços de TI é essencial para o funcionamento contínuo da organização, contribuindo diretamente para sua estabilidade e desempenho.

B) Ela deve assegurar que obrigações financeiras do departamento de TI são atingidas e reportadas ao negócio: Incorreta. Embora a gestão financeira seja importante, não é o principal objetivo da operação de serviços. Este aspecto é mais relevante para a gestão financeira e estratégica da TI, focando na alocação de recursos e controle de custos, mas não diretamente na operação de serviços.

C) Ela deve assegurar que detalhes da infraestrutura de TI são capturados em banco de dados de ativos de serviço: Incorreta. A captura de detalhes da infraestrutura de TI em um banco de dados de ativos é uma atividade de suporte à operação, não o seu objetivo principal. Esta atividade está relacionada à gestão de configuração e ativos, proporcionando uma visão clara da infraestrutura para facilitar a gestão, mas não define os objetivos da operação de serviços.

D) Ela deve concordar com uma estratégia de entrega de serviços de TI ao negócio: Incorreta. Concordar com uma estratégia de entrega de serviços faz parte do planejamento e da transição de serviços, fases

anteriores à operação de serviços. A operação de serviços foca na execução das atividades diárias e na manutenção da estabilidade dos serviços de TI.

E) Ela deve suprir as necessidades de treinamento de toda a organização: Incorreta. Suprir as necessidades de treinamento é uma atividade importante para o desenvolvimento contínuo da equipe, mas não é o objetivo principal da operação de serviços. O foco da operação de serviços é garantir que os serviços de TI sejam entregues conforme as necessidades do negócio.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 1: Visão da Estabilidade versus Visão da Responsividade

“A estabilidade promove a operação contínua e linear dos serviços, no entanto isso se dá por meio da inovação e do atendimento de novos requisitos do negócio. O estágio da Operação de Serviços deve atingir o equilíbrio entre a visão da estabilidade e a visão da responsividade.”

Desafio 2

Como profissional de TI em uma empresa que valoriza a gestão eficiente de serviços, você frequentemente precisa identificar e classificar eventos que ocorrem durante a operação. Entender o que constitui um evento é crucial para a gestão de serviços.

Qual das opções abaixo descreve corretamente o que é um evento?

A

Uma notificação que um limiar foi atingido.

B

Uma ocorrência que tenha significado para gestão de serviço.

C

Uma notificação visualizável.

D

Uma notificação audível.

E

Uma reunião de emergência para avaliar uma mudança.



A alternativa B está correta.

A) Uma notificação que um limiar foi atingido: Incorreta. Esta definição descreve um tipo específico de evento de alerta, mas não abrange completamente o conceito de evento em gestão de serviços. Eventos

podem incluir várias ocorrências além do atingimento de limiares, como mudanças de estado ou falhas. No contexto da gestão de serviços, eventos são mais amplamente definidos como qualquer mudança de estado que possa ter significado para a gestão do serviço.

B) Uma ocorrência que tenha significado para gestão de serviço: Correta. Um evento é definido como qualquer mudança de estado que seja detectável e tenha significado para a gestão de um serviço ou item de configuração. Esta definição é ampla o suficiente para incluir todos os tipos de eventos que impactam a operação de serviços, desde notificações de limiar até falhas significativas. Este conceito é fundamental para a Gestão de Eventos e Incidentes, que busca manter a visibilidade contínua sobre o status da infraestrutura de TI.

C) Uma notificação visualizável: Incorreta. Embora eventos possam ser notificados visualmente, esta definição é muito restrita. Nem todos os eventos são necessariamente visualizáveis, e essa característica não define o conceito de evento. Eventos podem ser detectados e registrados de várias maneiras, não se limitando apenas a notificações visuais.

D) Uma notificação audível: Incorreta. Similar à notificação visualizável, eventos podem incluir notificações audíveis, mas esta não é uma característica definidora de todos os eventos. A definição de evento é mais ampla e inclui qualquer ocorrência que tenha significado para a gestão de serviços. A gestão de eventos e incidentes lida com diferentes tipos de notificações, não apenas as audíveis.

E) Uma reunião de emergência para avaliar uma mudança: Incorreta. Este é um tipo específico de resposta a um evento crítico ou incidente maior, mas não define o conceito de evento em si. Eventos são as ocorrências que podem levar a ações como reuniões de emergência, mas não são a reunião em si. A Gestão de Eventos e Incidentes inclui a identificação e resposta a eventos para manter a estabilidade e eficiência dos serviços de TI.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 2: Conceitos Importantes

“EVENTO: Qualquer mudança de estado que seja detectável e tenha significado para a gestão de um serviço ou item de configuração. Eventos são tipicamente reconhecidos por meio de notificações criadas por um serviço de TI, CI ou ferramenta de monitoração. Eventos ocorrem em alta frequência o tempo todo, necessitando, portanto, de automatização e ferramentas adequadas para que possam ser agrupados, analisados e gerar suporte à decisão.”

Desafio 3

Como responsável pela segurança e acesso aos recursos de TI em sua empresa, você precisa garantir que os usuários tenham o acesso apropriado aos serviços e informações necessárias para suas funções. O processo de gestão de acesso é fundamental para a segurança e eficiência operacional.

Qual é o objetivo principal do processo de gestão de acesso?

A

Definir políticas de segurança.

B

Prover acesso apropriado a serviços.

C

Criar ferramentas automatizadas.

D

Implementar acordos de nível de serviço.

E

Catalogar acessos temporários.



A alternativa B está correta.

A) Definir políticas de segurança: Incorreta. Definir políticas de segurança é responsabilidade da gestão de segurança da informação. A gestão de acesso implementa essas políticas, mas não as define. O foco está em garantir que o acesso seja concedido de acordo com as políticas já estabelecidas. Conforme descrito no módulo de Gestão de Acesso, este processo se concentra em aplicar as políticas definidas pela gestão de segurança da informação.

B) Prover acesso apropriado a serviços: Correta. O principal objetivo da gestão de acesso é assegurar que os usuários tenham os direitos apropriados para acessar os serviços e informações necessárias para suas funções, garantindo a proteção dos dados e a segurança do ambiente de TI. Este processo inclui a concessão de acesso aos serviços e a prevenção de acessos não autorizados, assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

C) Criar ferramentas automatizadas: Incorreta. Embora ferramentas automatizadas possam ser usadas para gerenciar acessos de maneira eficiente, o objetivo da gestão de acesso é garantir que o acesso apropriado seja concedido e mantido conforme as políticas de segurança, e não a criação de ferramentas. A automação é um meio para alcançar o objetivo, não o objetivo em si.

D) Implementar acordos de nível de serviço: Incorreta. A implementação de acordos de nível de serviço (SLAs) está mais relacionada com a gestão de serviços e a garantia de que os serviços de TI atendam aos requisitos acordados com o negócio. A gestão de acesso, no entanto, se concentra em garantir que o acesso aos serviços esteja de acordo com as políticas estabelecidas. O foco é assegurar a conformidade com as políticas de segurança.

E) Catalogar acessos temporários: Incorreta. A catalogação de acessos temporários é uma atividade importante dentro da gestão de acesso, especialmente para trabalhadores ocasionais ou fornecedores, mas não é o objetivo principal. O foco principal é prover acesso apropriado e seguro a todos os usuários. Catalogar acessos temporários faz parte das atividades do processo, mas não define seu propósito central.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 4: O Propósito do Processo

“O processo da Gestão de Acesso provê os direitos aos usuários para que possam acessar um serviço ou grupo de serviços, ao mesmo tempo em que previne o acesso a estes serviços por parte de usuários não autorizados. Outros termos usados para descrever este processo incluem Gestão de Direitos ou Gestão de Identidade.”

Desafio 4

Você está trabalhando como gestor de operações de TI e precisa garantir que os serviços de TI sejam estáveis e atendam às necessidades do negócio de maneira contínua e previsível. A estabilidade na operação de serviços é crucial para manter a consistência e a confiabilidade dos serviços.

O que a visão da estabilidade promove na operação de serviços?

A

Inovação e atendimento a novos requisitos de negócio.

B

Operação contínua e linear dos serviços.

C

Redução dos custos de operação.

D

Desenvolvimento de novas aplicações.

E

Manutenção exclusiva dos serviços existentes.



A alternativa B está correta.

A) Inovação e atendimento a novos requisitos de negócio: Incorreta. Embora a inovação e o atendimento a novos requisitos sejam importantes, eles estão mais relacionados à fase de transição e melhoria contínua dos serviços. A visão da estabilidade foca na operação contínua e previsível dos serviços de TI. A estabilidade é alcançada pela operação consistente dos serviços existentes, sem interrupções, e é crucial para manter a confiança nos serviços de TI.

B) Operação contínua e linear dos serviços: Correta. A estabilidade na operação de serviços promove a operação contínua e linear, garantindo que os serviços de TI funcionem de maneira previsível e confiável. Isso é fundamental para assegurar que as atividades de negócio não sejam interrompidas e que a confiança nos serviços de TI seja mantida. Conforme descrito no módulo "Visão da Estabilidade versus Visão da Responsividade", a operação contínua e linear é o objetivo principal da visão de estabilidade.

C) Redução dos custos de operação: Incorreta. Embora a estabilidade possa contribuir indiretamente para a redução de custos ao evitar interrupções e falhas, este não é seu objetivo principal. A visão da estabilidade está mais focada na consistência e confiabilidade dos serviços. A redução de custos pode ser um benefício adicional, mas não é o foco central da estabilidade na operação de serviços.

D) Desenvolvimento de novas aplicações: Incorreta. O desenvolvimento de novas aplicações está relacionado ao ciclo de vida de desenvolvimento e transição de serviços, não à operação contínua dos serviços existentes. A estabilidade foca na manutenção dos serviços já operacionais. A inovação e o desenvolvimento de novas aplicações ocorrem em fases diferentes do ciclo de vida dos serviços de TI.

E) Manutenção exclusiva dos serviços existentes: Incorreta. Embora a manutenção dos serviços existentes seja um componente da estabilidade, a visão da estabilidade também inclui a adaptação e resposta a mudanças e novos requisitos, desde que estas ações não comprometam a operação contínua dos serviços. A estabilidade envolve a operação contínua e previsível dos serviços, mantendo-os em funcionamento de acordo com os requisitos do negócio.

Para saber mais sobre esse conteúdo, acesse:

Módulo 1: Visão da Estabilidade versus Visão da Responsividade

“A estabilidade promove a operação contínua e linear dos serviços, no entanto isso se dá por meio da inovação e do atendimento de novos requisitos do negócio. O estágio da Operação de Serviços deve atingir o equilíbrio entre a visão da estabilidade e a visão da responsividade.”

Considerações finais

Continue explorando, praticando e desafiando-se. Cada exercício é uma oportunidade de crescimento e cada erro, uma lição valiosa. Que sua jornada de aprendizado seja repleta de descobertas e realizações. Bons estudos e sucesso na sua carreira!

Compartilhe conosco como foi sua experiência com este conteúdo. Por favor, responda a este [formulário de avaliação](#) e nos ajude a aprimorar ainda mais a sua experiência de aprendizado!