

**Ciência da Computação – Governança de TI**

Exercício 09

1. Liste o nome do(s) processo(s) que está(ão) contemplado(s) em cada um dos livros da ITIL:
   1. Estratégia de Serviços
      1. Gerenciamento de Portfólio de Serviço
      2. Gerenciamento de Demanda
      3. Gerenciamento Financeiro
   2. Desenho de Serviços
      1. Gerenciamento de catálogo de serviço
      2. Gerenciamento de nível de serviço
      3. Gerenciamento de capacidade
      4. Gerenciamento de Disponibilidade
      5. Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TI
      6. Gerenciamento de Segurança da Informação
      7. Gerenciamento de Fornecedor
   3. Transição de Serviços
      1. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
      2. Gerenciamento de Liberação e Implementação
      3. Gerenciamento do Conhecimento
      4. Gerenciamento de Mudança
   4. Operação de Serviços
      1. Gerenciamento de Incidentes
      2. Gerenciamento de Problemas
      3. Gerenciamento de Comprimentos de Requisição
      4. Gerenciamento de Acesso
   5. Melhoria de Serviço Continuada.
      1. Sete passos de melhorias
      2. Relatório de Serviço
      3. Avaliação de Serviço
2. Identifique, de acordo com seus conhecimentos, qual considera mais importante em cada um dos livros e explique o motivo que te levou a consideração.
   1. Estratégia de Serviços
      1. Gerenciamento de Portfólio de Serviço:
         1. Este processo acaba sendo bastante crucial para alinhar os serviços de TI com os objetivos do negócio, garantindo que todos os recursos sejam alocados eficientemente e que a oferta de serviços atenda às necessidades estratégicas.
   2. Desenhos de Serviço
      1. Gerenciamento de Nível de Serviço:
         1. Com esse processo, é possível entender que é essencial para garantir que os serviços atendam aos requisitos acordados com os clientes. O estabelecimento e monitoramento são fundamentais para garantir a satisfação do cliente.
   3. Transição de Serviços
      1. Gerenciamento de Mudança:
         1. Este processo é crítico para garantir que as mudanças sejam implementadas de forma controlada, minimizando riscos e interrupções nos serviços.
   4. Operação de Serviço:
      1. Gerenciamento de Incidentes:
         1. Fundamental para restaurar a normalidade dos serviços após interrupções, minimizando impactos nos usuários e no negócio.
   5. Melhoria de Serviço Continuada:
      1. Sete Passos de Melhorias:
         1. Este processo é central, pois fornece uma estrutura para identificar, implementar e monitorar melhorias contínuas em todos os aspectos dos serviços de TI, promovendo a eficácia e a eficiência a longo prazo.