

ITIL - parte 1 (2)

questionário do ciclo de vida e estratégia de serviço da ITIL

Pontos: 10/10

1. nome *

LUIZ FERNANDO GERALDO DOS SANTOS

2. Percepções de Cliente e Resultados de Negócios Ajudam a Definir o que? *
(1/1 Pontos)

- ☐ Custo Total de Propriedade (TCO)
- ☐ Governança
- ☒ O valor de um Serviço ✓
- ☐ Principais Indicadores de Desempenho (PKIs)

3. Qual dos Seguintes NÃO seria definido como Parte de todos os Processos? *
(1/1 Pontos)

- ☐ Papeis
- ☐ Entradas e Saídas
- ☒ Funções ✓

☐ Métricas

4. Qual das seguintes atividades Não faz parte do Ciclo de Deming? *
(1/1 Pontos)

- ☐ Agir
- ☐ Executar
- ☒ Validar ✓
- ☐ Planejar

5. O Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação é o instrumento pelo qual a área pode iniciar a adoção de uma postura proativa em relação ao atendimento das necessidades da organização, contribuindo para evidenciar a sua participação na geração de valor. Assinale a alternativa que apresenta o papel fundamental de um gerenciamento de serviço de TI em uma organização. *
(1/1 Pontos)

- ☐ Prestar suporte técnico aos clientes e usuários.
- ☐ Desenvolver sistemas e prestar manutenção.
- ☐ Prestar manutenção na infraestrutura e dar suporte aos usuários.
- ☒ Alocar adequadamente os recursos disponíveis e gerenciá-los de forma integrada, fazendo com que a qualidade do conjunto seja percebida pelos seus clientes e usuários. ✓
- ☐ Gerenciar os recursos de Infraestrutura de TI, prestar serviço de suporte e apresentar proposta para novas aquisições que venha a necessitar a empresa.

6. Qual dos itens abaixo são características de todo processo?

1. É mensurável.
 2. Executados em horários específicos
 3. Entrega um resultado específico
 4. Responde por um evento específico
 5. Proporciona seu principal resultado a um cliente ou stakeholder *
- (1/1 Pontos)

- ☐ 1, 2, 3 e 4
- ☐ 1, 2, 4 e 5
- ☒ 1, 3, 4 e 5 ✓
- ☐ Todas as acima

7. Qual Processo é Suportado Principalmente pela análise de Padrão de Atividade do Negócio (PAN)? *

(1/1 Pontos)

- ☐ Gerenciamento de Nível de Serviço
- ☒ Gerenciamento da Demanda ✓
- ☐ Gerenciamento da Disponibilidade
- ☐ Gerenciamento Financeiro

8. Qual das seguintes questões a orientação em estratégia auxilia a responder?

1 – Quais serviços nós devemos oferecer e para quem?

2 – Como nos diferenciamos das alternativas concorrentes?

3 – Como nós criamos valores real para nossos clientes? *

(1/1 Pontos)

- ☐ 1 apenas
- ☐ 2 apenas
- ☐ 3 apenas
- ☒ Todas as opções ✓

9. A implementação dos Gerenciamento de serviços da ITIL requer preparação e planejamento do uso eficaz e eficiente de: *

(1/1 Pontos)

- ☐ Pessoa, Processo, Parceiros, Fornecedores
- ☒ Pessoas, Processo, Produtos, Parceiros ✓

- ☐ Pessoas, Produtos, Tecnologia, Parceiros
- ☐ Pessoas, Processos, Produtos, Tecnologia

10. O estabelecimento das políticas e objetivos é o principal conceito de qual dos seguintes elementos do ciclo de vida do serviço? *
(1/1 Pontos)

- ☒ Estratégia do Serviço ✓
- ☐ Estratégia do Serviço e Melhoria Continuada do Serviço
- ☐ Estratégia do Serviço, Transição do Serviço e Operação do Serviço
- ☐ Estratégia do Serviço, Desenho do Serviço, Transição do Serviço, Operação do Serviço e Melhoria Continuada do Serviço

11. Qual das declarações abaixo é CORRETA para todos os processos? *
(1/1 Pontos)

- ☐ Eles definem atividades, papéis, responsabilidades, funções e métricas.
- ☒ Eles criam valor para os interessados (stakeholders) ✓
- ☐ Eles são executados por um provedor de serviço para suportar um cliente
- ☐ Eles são unidades da organização responsáveis por saídas específicas.

[Voltar à página de agradecimento](#)

Esse conteúdo foi criado pelo proprietário do formulário. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário. Nunca forneça sua senha.

Da plataforma Microsoft Forms | [Política de privacidade](#) | [Condições de uso](#)