

# ITIL - operação do serviço e melhoria continuada (2)

exercícios de fixação

Pontos: 10/10

1. nome \*

LUIZ FERNANDO GERALDO DOS SANTOS

2. Qual dos seguintes NÃO é um propósito da operação de serviço? \*  
(1/1 Pontos)

- ☒ Execução de testes para garantir que os serviços estão desenhados para atender às necessidades do negócio ✓
- ☐ Entrega e gerenciamento de serviços de TI
- ☐ Gerenciamento da tecnologia usada para entregar serviços
- ☐ Monitoração do desempenho da tecnologia e dos processos

3. A que se refere o termo controle de operações de TI? \*  
(1/1 Pontos)

- ☐ Controle das funções de gerenciamento técnico e de aplicativos

- ☒ Supervisão da execução e monitoração de atividades operacionais e eventos ✓
- ☐ Um conjunto de ferramentas usadas para monitorar e exibir o status da infraestrutura de TI e dos aplicativos
- ☐ Uma central de serviço monitorando o status da infraestrutura quando os operadores não estão disponíveis

4. Para que o modelo RPCI (Matriz de Atribuição de Responsabilidades, RACI em inglês) é utilizado? \*

(1/1 Pontos)

- ☒ Documentação de papéis e responsabilidades de partes interessadas em um processo ou atividade ✓
- ☐ Definição de requisitos para um novo serviço ou processo
- ☐ Análise do impacto no negócio de um incidente
- ☐ Criação de um indicador balanceado de desempenho mostrando o status geral do gerenciamento de serviço

5. Qual das seguintes é a MELHOR descrição de um acordo de nível operacional (ANO)? \*

(1/1 Pontos)

- ☒ Um acordo entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização que auxilia no fornecimento de serviços ✓
- ☐ Um acordo por escrito entre um provedor de serviço de TI e os seus clientes, definindo metas principais e responsabilidades de ambas as partes
- ☐ Um acordo entre dois provedores de serviço sobre os níveis de serviço exigidos pelo cliente
- ☐ Um acordo entre uma central de serviço de terceiros e o cliente de TI sobre tempos de resolução e resposta

6. Qual papel deve garantir que a documentação de um processo é atual e está disponível? \*

(1/1 Pontos)

- ☐ O dono do serviço

- ☐ O diretor de TI
- ☐ Gerenciamento de conhecimento
- ☒ O dono do processo ✓

7. Qual dos seguintes resume MELHOR o propósito do gerenciamento de evento?

\*

(1/1 Pontos)

- ☒ A habilidade de detectar eventos, compreendê-los e determinar a ação de controle adequada ✓
- ☐ A habilidade de detectar eventos, restaurar o serviço ao normal o mais rápido possível e minimizar o impacto negativo nas operações do negócio
- ☐ A habilidade de monitorar e controlar as atividades da equipe técnica
- ☐ A habilidade de reportar sobre a entrega bem sucedida de serviços através da verificação do tempo em operação dos dispositivos da infraestrutura

8. O que "Garantia de um serviço" significa? \*

(1/1 Pontos)

- ☐ O serviço é adequado ao seu propósito
- ☐ Não haverá falhas em aplicativos e infraestrutura associados ao serviço
- ☐ Todos os problemas relacionados ao serviço são corrigidos sem cobrança por certo período de tempo
- ☒ Os clientes são assegurados de determinados níveis de disponibilidade, capacidade, continuidade e segurança ✓

9. Qual é a primeira atividade da abordagem de melhoria contínua de serviço (MCS)? \*

(1/1 Pontos)

- ☒ Entender a visão e os objetivos de negócio ✓
- ☐ Executar uma avaliação de linha de base para entender a situação atual
- ☐ Concordar com as prioridades para melhoria

☐ Criar e verificar um plano

10. Qual dos seguintes é um benefício do uso de um modelo de incidente? \*  
(1/1 Pontos)

- ☐ Ele facilita a identificação e o diagnóstico de problemas
- ☐ Ele significa que tipos de incidentes conhecidos não ocorrerão de novo
- ☒ Ele oferece etapas predefinidas para tratar de tipos específicos de incidentes ✓
- ☐ Ele garante que todos os incidentes sejam fáceis de resolver

11. Qual dos seguintes NÃO é um tipo de métrica descrito na melhoria contínua de serviço (MCS)? \*  
(1/1 Pontos)

- ☐ Métricas de processo
- ☐ Métricas de serviço
- ☒ Métricas de pessoal ✓
- ☐ Métricas de tecnologia

[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](#)