

# Simulado

Criado em: 28/12/2023 às 22:35:58

## 1. [Q2247346]

No que se refere à governança de TI e ITIL v4, julgue os itens a seguir.

No contexto da administração de serviços, estão entre os objetivos da governança de TI controlar, medir e auditar a execução e a qualidade dos serviços de TI do negócio.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2022 / Petróleo Brasileiro S.A Petrobras - BR / Analista de Sistemas - Área Engenharia de Software / Questão: 120

## 2. [Q2484622]

No ITIL v3, o banco de dados que armazena todos os serviços de TI que estejam em desenvolvimento, mas que ainda não estão disponíveis aos clientes, é denominado

**a ) sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.**

**b ) funil de serviço.**

**c ) pacote de serviço.**

**d ) catálogo de serviço.**

**e ) banco de dados de gerenciamento de configuração.**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2022 / Defensoria Pública do Estado de Rondônia DPE RO - RO / Analista da Defensoria Pública - Área: Redes e Comunicação de Dados / Questão: 36

## 3. [Q2582671]

Em ITIL v4, as atividades conjuntas realizadas por um provedor e um consumidor de serviços, para garantir a cocriação contínua de valor com base nas ofertas de serviços acordadas e disponíveis, correspondem à definição de

**a ) relacionamento de serviços.**

**b ) gerenciamento de relacionamento de serviços.**

**c ) consumo de serviços.**

**d ) prestação de serviços.**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2022 / Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos APEX Brasil - BR / Analista de Tecnologia da Informação e Comunicação - Área: Infraestrutura e Operações / Questão: 58

## 4. [Q2629012]

Na biblioteca ITIL, o nível de serviço que busca transformar o gerenciamento de serviços em ativos estratégicos para atender aos objetivos da empresa é conhecido como

**a ) desenho de serviço.**

**b ) melhoria continuada.**

**c ) transição de serviço.**

**d ) estratégia de serviço.**

**e )** operação de serviço.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2022 / Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região TRT 8 - BR / Técnico Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Tecnologia da Informação / Questão: 54

#### 5. [Q2586915]

Com base nas melhores práticas do ITIL v4, julgue os itens a seguir.

Os recursos humanos devem ser usados para ajudar as organizações a escalar e assumir tarefas frequentes e repetitivas, enquanto que as tecnologias devem ser usadas para tomadas de decisão.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2022 / Banco do Estado do Rio Grande do Sul BANRISUL - RS / Gestor em Ciências e Tecnologia - Área Tecnologia da informação / Questão: 54

#### 6. [Q2474816]

É objetivo da central de serviços típica do ITIL gerenciar

I os incidentes.

II as requisições de serviço.

III a comunicação com os usuários.

Assinale a opção correta

**a )** Apenas o item I está certo.

**b )** Apenas o item II está certo.

**c )** Apenas os itens I e III estão certos.

**d )** Apenas os itens II e III estão certos.

**e )** Todos os itens estão certos.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2022 / Polícia Técnico-Científica POLITEC RO - RO / Perito Criminal - Área 6 / Questão: 95

#### 7. [Q2247560]

Julgue os itens subsecutivos, relativos ao ITIL v3.

O estágio de operação no ciclo de vida do ITIL visa gerenciar os serviços responsáveis pelas atividades do dia a dia, orientando sobre como garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz em ambientes operacionais gerenciados.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2022 / Petróleo Brasileiro S.A Petrobras - BR / Analista de Sistemas - Área Infraestrutura / Questão: 94

#### 8. [Q2335237]

Julgue o seguinte item, a respeito da ITIL 4.

Entre os componentes principais da ITIL SVS (*service value system*) se inclui a prática de aplicar um modelo único integrado.

**c )** Certo

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2022 / Tribunal de Contas de Santa Catarina TCE SC - SC / Auditor Fiscal de Controle Externo - Área Ciências da Computação / Questão: 59

#### 9. [Q2251462]

\_\_\_ Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré-autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue os itens a seguir.

As ações para disponibilizar a nova versão do *software* podem demandar uma alteração em item de configuração mantido pelo processo de gerenciamento de configuração.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2022 / Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo FUNPRESP EXE - BR / Analista de Previdência Complementar - Área: Tecnologia / Questão: 70

#### 10. [Q2251464]

\_\_\_ Uma organização disponibiliza um sistema de informação que é vital para sua sobrevivência no mercado, considerado de alta criticidade, e que precisa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma nova versão do sistema foi disponibilizada em ambiente de produção, utilizando componentes de um processo de integração e entrega contínua. Esse tipo de mudança é considerado de baixo risco, sendo normalmente pré-autorizado, sem necessidade de autorizações adicionais para execução. A nova versão ocasionou uma indisponibilidade do sistema por 2 horas, que já havia ocorrido outras cinco vezes em um período de 30 dias, considerada um desastre por gerar perdas financeiras e de imagem para a organização. A indisponibilidade, não identificada pelo time de operações e monitoramento, foi percebida pelos usuários do sistema que notificaram a central de atendimento. O impacto causado não havia sido previsto no planejamento dessa ação em todas as ocasiões.

Tendo como referência essa situação hipotética e considerando o ITIL, versão 4, julgue os itens a seguir.

Considerando que o processo de gerenciamento de liberação estava em um ambiente ágil, as implantações de alteração no *software* devem acontecer de forma consolidada com as alterações na infraestrutura, devendo ser feita em conjunto em uma única implantação.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2022 / Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo FUNPRESP EXE - BR / Analista de Previdência Complementar - Área: Tecnologia / Questão: 71

#### 11. [Q2586935]

No que se refere à governança de tecnologia da informação (TI) e aos aspectos relacionados à metodologia ágil e ITIL, julgue os itens subsequentes.

Na ITIL v4, o gerenciamento de segurança visa a garantir que as partes interessadas recebam as informações corretas, no formato adequado, no nível certo, no momento correto e de acordo com seu nível de acesso e outras políticas relevantes.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2022 / Banco do Estado do Rio Grande do Sul BANRISUL - RS / Gestor em Ciências e Tecnologia - Área Tecnologia da informação / Questão: 74

**12. [Q2171539]**

De acordo com o que prescreve o ITIL 4, ao comunicar claramente os fatores críticos de sucesso e as restrições aplicáveis, o consumidor de um serviço contribui para a

- a )** redução dos riscos associados à prestação do serviço.
- b )** compreensão completa sobre o custo da prestação do serviço.
- c )** eliminação dos custos impostos pela prestação do serviço.
- d )** aferição da garantia na prestação do serviço.
- e )** avaliação da utilidade geral da prestação do serviço.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2021 / Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro TJ RJ - RJ / Analista Judiciário – Grupo: Tecnologia da Informação – Especialidade: Analista de Projetos / Questão: 23

**13. [Q1926999]**

Acerca do gerenciamento de serviços com base na ITIL v3, julgue os itens a seguir.

No processo de gestão de incidentes, devem-se resolver apenas os incidentes cuja causa raiz seja identificada, independentemente do tempo gasto nessa atividade.

- c )** Certo
- e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2021 / Procuradoria Geral do Distrito Federal PGDF - DF / Analista Jurídico-Especialidade:Analista de Sistema (Suporte e Infraestrutura) / Questão: 71

**14. [Q2010380]**

Segundo a ITIL 4, um meio de permitir a cocriação de valor, de modo a facilitar os resultados que os clientes desejam alcançar, sem que o próprio cliente tenha que gerenciar custos e riscos específicos, corresponde ao conceito-chave de

- a )** gerenciamento de serviço.
- b )** serviço.
- c )** gerenciamento de relacionamento de serviço.
- d )** utilidade de serviço.
- e )** oferta de serviço.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2021 / Prefeitura de Aracaju - SE / Auditor de Tributos Municipais - Área Tecnologia da informação / Questão: 55

**15. [Q1927000]**

Acerca do gerenciamento de serviços com base na ITIL v3, julgue os itens a seguir.

Durante a etapa de *design* do serviço, no processo de gestão da capacidade, devem-se considerar os recursos necessários de tecnologia que abrangem todos os componentes de *hardware* e *software*, para fornecer o serviço de tecnologia da informação de forma a garantir o desempenho adequado para o serviço.

- c )** Certo
- e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2021 / Procuradoria Geral do Distrito Federal PGDF - DF / Analista Jurídico-Especialidade:Analista de Sistema (Suporte e Infraestrutura) / Questão: 72

**16. [Q1592771]**

Em uma reunião estratégica de determinada organização, foram elencadas as necessidades de TI a seguir.

I Gerenciar as mudanças, de forma a autorizá-las com o objetivo de maximizar o seu sucesso.

II Gerenciar os projetos, planejando-os e coordenando-os para que eles sejam entregues conforme o esperado.

III Gerenciar riscos, a fim de que a organização compreenda e realize o seu tratamento eficaz.

IV Gerenciar os fornecedores da organização, de modo que eles atendam às necessidades organizacionais com qualidade contínua.

Considerando as necessidades apresentadas, julgue os itens que se seguem, tendo como referência o PMBOK 6.a edição, a ITIL v4 e o COBIT 5.

Se os projetos da necessidade II forem vitais para alcançar objetivos estratégicos, eles poderão ser gerenciados em um portfólio, porém, para isso, não poderia ser utilizado o COBIT, que se limita a gerenciar projetos, não incluindo programas ou portfólios.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > COBIT 5 > Conceitos Básicos de Gestão de Projetos

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2021 / Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba CODEVASF - BR / Analista em Desenvolvimento Regional - Área: Tecnologia da Informação / Questão: 98

### 17. [Q1480380]

Julgue os seguintes itens, considerando a ITIL 4.

Não há prática específica para gestão de riscos, sendo o gerenciamento de riscos realizado pela prática gerenciamento da segurança.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2020 / Ministério da Economia - BR / Especialista em Desenvolvimento de Software / Questão: 112

### 18. [Q1180749]

Nas questões que avaliarem conhecimentos de informática e(ou) tecnologia da informação, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

Na ITIL v3, associadas ao processo de disponibilidade, estão definidas métricas como:

- tempo médio entre falhas (TMEF);
- tempo médio entre incidentes de serviço (TMEIS);
- tempo médio para restaurar serviço (TMRS);
- tempo médio para reparo (TMPR).

A respeito de tais métricas, é correto afirmar que

**a )** TMPR mede o tempo para reparar um serviço de TI, incluindo o tempo necessário para recuperar ou restaurar o serviço.

**b )** TMEIS é o resultado da soma de TMEF com TMRS.

**c )** TMPR é o resultado da subtração de TMEF e TMRS.

**d )** TMEIS é menor que TMRS e maior que TMEF.

**e )** TMEF é o tempo médio entre o momento em que um sistema ou serviço de TI falha até a sua próxima falha.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Conceitos Básicos de Gestão de Projetos > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2020 / Tribunal de Justiça do Pará TJ PA - PA / Analista Judiciário - Analista de Sistemas - Desenvolvimento / Questão: 42



**19. [Q1480379]**

Julgue os seguintes itens, considerando a ITIL 4.

A prática de gerenciamento de arquitetura tem como objetivo fornecer uma compreensão de todos os diferentes elementos que compõem uma organização, a fim de permitir que a organização gerencie mudanças complexas em uma forma estruturada e ágil.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2020 / Ministério da Economia - BR / Especialista em Desenvolvimento de Software / Questão: 111

**20. [Q1185567]**

No gerenciamento da estratégia dos serviços da ITIL, é preciso fornecer valor para o cliente na forma de serviços de TI. Na criação de valor de negócio de um serviço de TI, devem-se combinar

**a )** garantia e utilidade.

**b )** funcionalidade e entrega.

**c )** pessoas e processos.

**d )** provedores de serviço e unidades de serviço compartilhadas.

**e )** recursos e habilidades.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2020 / Tribunal de Justiça do Pará TJ PA - PA / Auxiliar Judiciário - Área: Programador de Computador / Questão: 29

**21. [Q1180751]**

Nas questões que avaliarem conhecimentos de informática e(ou) tecnologia da informação, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

A respeito do processo responsável por gerenciar as alterações de maneira controlada, incluindo alterações padrão e manutenção de emergência relacionadas a processos de negócios, aplicativos e infraestrutura, assinale a opção correta, à luz da ITIL v3 e do COBIT 5.

**a )** Na ITIL, há o processo gerenciamento de mudanças, que lida com as mudanças e a mitigação do risco de impactar negativamente a estabilidade ou a integridade do ambiente alterado. O COBIT, por ter foco na governança, não tem processo específico para tal fim.

**b )** No COBIT, há o processo gerenciamento de mudança, que visa gerenciar as alterações de maneira controlada, incluindo alterações padrão e manutenção de emergência relacionadas a aplicativos e infraestrutura. A ITIL, por ter foco no gerenciamento de serviços, não tem processo específico para o tal fim.

**c )** Na ITIL, na transição de serviços, e no COBIT, em construir, adquirir e implementar, há processo específico que visa controlar o ciclo de vida das mudanças, permitindo que elas sejam feitas com o mínimo de interrupção dos serviços de TI.

**d )** Não há processos específicos que gerenciem a mudança na ITIL nem no COBIT, mas há processo que subsidia as mudanças. No COBIT e na ITIL, as mudanças são indiretamente gerenciadas, respectivamente, por gerenciar ativos e por gerenciamento de ativos e da configuração.

**e )** Nem a ITIL nem o COBIT gerenciam as mudanças, porque a ITIL tem foco na evolução de serviços de TI e o COBIT, na governança de TI.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2020 / Tribunal de Justiça do Pará TJ PA - PA / Analista Judiciário - Analista de Sistemas - Desenvolvimento / Questão: 44

**22. [Q1126340]**

A respeito da ITIL v3, julgue os itens subsequentes.

A ITIL define processo como um conjunto de atividades destinado a sequenciar recursos para a solução de problemas recorrentes do projeto.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2019 / Tribunal de Justiça do Amazonas TJ AM - AM / Assistente Judiciário - Especialidade: Programador / Questão: 83

**23. [Q1125835]**

Com relação a gerenciamento de serviços (ITIL v3), julgue os itens a seguir.

O gerenciamento do portfólio de serviços do estágio de estratégia de serviço colabora na definição de princípios que norteiem o gerenciamento de serviços com vistas a transformá-lo em um ativo estratégico, além de incluir a análise da viabilidade das iniciativas de serviços, a aprovação dessas iniciativas e a abertura do projeto de desenho dos serviços.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2019 / Tribunal de Justiça do Amazonas TJ AM - AM / Analista Jurídico - Área Análise de Sistemas / Questão: 104

**24. [Q1124787]**

Julgue os próximos itens, relativos ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.

Serviço, para a ITIL v3, é qualquer forma de entregar valor aos clientes de uma empresa, atribuindo-lhes a propriedade dos custos e riscos específicos, com o intuito de atingir os resultados esperados pelos clientes.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2019 / Tribunal de Justiça do Amazonas TJ AM - AM / Assistente Judiciário - Especialidade: Suporte ao Usuário de Informática / Questão: 63

**25. [Q1124789]**

Julgue os próximos itens, relativos ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.

Estratégia do Serviço e Desenho do Serviço são publicações que compõem o núcleo da ITIL v3.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2019 / Tribunal de Justiça do Amazonas TJ AM - AM / Assistente Judiciário - Especialidade: Suporte ao Usuário de Informática / Questão: 65

**26. [Q1100328]**

De acordo com o ITIL, as atividades reativas do gerenciamento de disponibilidade incluem

**a )** avaliar os riscos.

**b )** planejar e desenhar serviços novos.

**c )** implementar contramedidas a um custo aceitável.

**d )** revisar todos os serviços.

**e )** monitorar e reportar erros referentes a serviços disponíveis ao usuário.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2019 / Ministério Público de Contas do Estado do Pará MPC - PA / Assistente Ministerial de Informática / Questão: 45

**27. [Q1038996]**

Em determinado órgão, foi identificada a necessidade de solucionar os seguintes problemas:

(a) ausência de gerenciamento dos softwares desenvolvidos internamente, quanto a versão, recursos e arquiteturas;

(b) falhas na entrega de informações que deveriam ser precisas, na perspectiva de serem corretas, para a pessoa certa, no momento certo.

De acordo com a ITIL v3, esses problemas podem ser resolvidos com a implantação

- a )** da função gerenciamento de aplicativo, para (a), e do processo gerenciamento de conhecimento, para (b).
- b )** do processo gerenciamento de problemas, para ambos.
- c )** do processo gerenciamento de configuração, para (a), e da função central de serviço, para (b).
- d )** do processo gerenciamento da liberação, para ambos.
- e )** do processo gerenciamento de nível de serviço, para ambos.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2019 / Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul SEFAZ RS - RS / Auditor Fiscal da Receita Estadual / Questão: 55

## 28. [Q1039001]

Ao rever a aplicação da ITIL em determinado órgão, um auditor verificou que os processos gerenciamento da mudança e gerenciamento da configuração e de ativos de serviço atuavam em outros estágios além daquele em que se encontram organizados na ITIL v3.

À luz da ITIL v3, infere-se desse achado da auditoria

- a )** irregularidade, pois todos os processos da ITIL atuam somente nos estágios aos quais eles pertençam.
- b )** irregularidade, pois somente o processo gerenciamento da mudança pode atuar fora do seu estágio.
- c )** irregularidade, pois somente o processo gerenciamento da configuração e de ativos de serviço pode atuar fora do seu estágio.
- d )** ausência de irregularidade, pois todos os processos do estágio transição podem operar tanto nos respectivos estágios quanto no estágio operação.
- e )** ausência de irregularidade, pois ambos os processos atuam em todo o ciclo de vida, apesar de descritos no estágio transição de serviços.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2019 / Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul SEFAZ RS - RS / Auditor Fiscal da Receita Estadual / Questão: 60

## 29. [Q2443201]

Em uma empresa, as solicitações e incidentes de TI são reportadas pelos usuários diretamente para os funcionários do departamento de TI, geralmente para um conhecido do usuário ou a quem ele tenha reportado anteriormente. O chamado de um mesmo tipo pode ser tratado por diferentes áreas de suporte do departamento. Os incidentes ou pedidos do usuário nem sempre são registrados e quando o são não sofrem investigação e diagnóstico. Eles acabam sendo tratados de forma descentralizada e sem um roteiro padrão a ser seguido, tanto no registro quanto no atendimento das solicitações, o que retarda a solução.

Tendo como referência inicial essa situação hipotética, julgue os itens a seguir.

O cumprimento de requisições da ITIL é o processo que visa tratar solicitação do usuário que se refira a uma requisição para informações ou uma solicitação de serviços que não tenha sido originada de um incidente.

- c )** Certo
- e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2018 / Fundação Universidade de Brasília FUB - BR / Técnico - Área: Tecnologia da Informação / Questão: 111

## 30. [Q968253]

A seguir são listados requisitos para o gerenciamento de serviços de TI de determinada organização.

- I Possuir um banco de dados estruturado com informações sobre todos os serviços de TI em produção.
- II Gerenciar o ciclo de vida inteiro de todos os serviços de TI, incluindo-se aqueles em desenvolvimento.
- III Criar um canal destinado aos usuários para prover informações sobre os serviços e os procedimentos necessários para obtê-los.

Com referência aos requisitos apresentados, julgue os itens seguintes, relativos a gerenciamento de serviços e ITIL v3.

De acordo com o ITIL v3, a implantação do requisito III cabe à gerência de incidentes, que inclui a área/setor da organização que lida com o cumprimento de requisições.



**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2018 / Superior Tribunal de Justiça STJ - BR / Técnico Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Desenvolvimento de Sistemas / Questão: 47

### 31. [Q1023126]

Julgue os itens que se seguem, a respeito do ITIL versão 3, que descreve um conjunto de boas práticas para a gestão de serviços de tecnologia da informação.

Na etapa de melhoria contínua de serviços no ITIL versão 3, as entidades devem analisar constantemente seus processos de negócios, de maneira a acompanhar novas necessidades.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2018 / Banco do Nordeste do Brasil S.A. BNB - BR / Especialista Técnico 1 - Área Analista de Sistema / Questão: 106

### 32. [Q968558]

Julgue os itens a seguir, a respeito de noções gerais sobre governança de TI e gerenciamento de serviços.

A implantação do gerenciamento de configuração, à luz do que preconiza o ITIL, facilita a implantação da entrega contínua, que lida, em essência, com a diminuição do tempo para entrega do produto pronto, o que vai ao encontro dos objetivos do gerenciamento de projetos ágeis.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2018 / Superior Tribunal de Justiça STJ - BR / Técnico Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Suporte Técnico / Questão: 112

### 33. [Q991360]

Julgue os itens a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.

A governança de TI da organização deve utilizar o processo de gestão de portfólio de serviços para identificar os recursos de TI a serem alocados em determinado serviço para atender às necessidades de um cliente.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2018 / Empresa Maranhense de Administração Portuária EMAP - MA / Analista Portuário II - Área Tecnologia da Informação / Questão: 56

### 34. [Q991362]

Julgue os itens a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.

Situação hipotética: A equipe de suporte recebeu de um usuário questionamento a respeito da normalidade de operação de determinado sistema, pois, segundo ele, tal sistema estaria demorando aproximadamente trinta segundos para retornar a operação. Assertiva: Nessa situação, se, no acordo de nível de serviço, tiver ficado estabelecido com o cliente que o serviço deverá atender a requisições em até um minuto, então o usuário que apresentou o questionamento deverá ser informado de que a operação de serviço está normal.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2018 / Empresa Maranhense de Administração Portuária EMAP - MA / Analista Portuário II - Área Tecnologia da Informação / Questão: 58

### 35. [Q1021852]

À luz do ITIL v3, a entrega de novas funcionalidades exigidas pelo negócio — incluindo o planejamento, a programação, o controle da construção e os testes das liberações — é de responsabilidade do(a)

**a ) validação e do teste de serviço, que é um processo da operação de serviços.**

**b ) gerenciamento técnico, que é uma função da operação de serviços.**

**c ) gerenciamento de liberação e implantação, que é um processo da transição de serviços.**

**d ) gerenciamento de operações de TI, que é uma função da operação de serviços.**

**e )** gerenciamento de mudança, que é um processo da transição de serviços.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2018 / Tribunal de Contas de Minas Gerais TCE MG - MG / Analista de Controle Externo - Área Ciência da Computação / Questão: 77

### 36. [Q991361]

Julgue os itens a seguir, a respeito da biblioteca ITIL v3.

O catálogo de serviço do negócio de TI faz parte da gerência de catálogo de serviços. Por meio desse catálogo, o cliente tem acesso aos itens de configuração necessários para utilizar um serviço entregue ao seu setor, podendo, assim, solicitar a melhora do item de configuração.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2018 / Empresa Maranhense de Administração Portuária EMAP - MA / Analista Portuário II - Área Tecnologia da Informação / Questão: 57

### 37. [Q925714]

Os papéis exercidos no desenvolvimento de processos do ITIL

**a )** são descritivos e não exigem que as pessoas respondam por eles.

**b )** estão relacionados diretamente ao cargo que as pessoas ocupam.

**c )** são atribuídos individualmente, e não a grupos.

**d )** são um conjunto de responsabilidades e autoridades concedido a uma pessoa.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2017 / Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região TRT 7 - BR / Técnico Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Tecnologia da Informação / Questão: 73

### 38. [Q906879]

Ao responder ao chamado de um cliente, o responsável pelo atendimento verificou que o serviço de TI requisitado estava em desenvolvimento, o que impossibilitava a resolução do pedido do cliente.

Nessa situação hipotética, em conformidade com o ITIL V3, o serviço deverá constar na categoria

**a )** provedor de serviços.

**b )** serviços inativos.

**c )** pipeline de serviços.

**d )** serviços indisponíveis.

**e )** catálogo de serviços.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2017 / Tribunal Regional Eleitoral da Bahia TRE BA - BA / Técnico Judiciário - Área: Apoio Especializado - Especialidade: Operação de Computadores / Questão: 52

### 39. [Q815133]

Julgue os itens subsecutivos, relativos a componentes e processos do modelo ITIL v3.

O gerenciamento de configuração e de ativo de serviço pertencente à transição de serviço da ITIL consiste no processo responsável por garantir que os ativos requeridos para a entrega de serviços sejam devidamente controlados, incluindo, para este fim, detalhes sobre relacionamentos entre os ativos e informações sobre como os ativos foram configurados.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2016 / Tribunal de Contas de Santa Catarina TCE SC - SC / Auditor Fiscal de Controle Externo - Área Controle Externo - Especialidade: Informática / Questão: 87

### 40. [Q814600]

Com base na ITIL v3, julgue os itens subsequentes, relativos a gerenciamento de serviços de TI.

O processo service change refere-se somente à mudança em um serviço já existente no ambiente de produção.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2016 / Tribunal de Contas do Pará TCE PA - PA / Auxiliar Técnico de Controle Externo - Área Informática / Questão: 114

**41. [Q814602]**

Com base na ITIL v3, julgue os itens subsequentes, relativos a gerenciamento de serviços de TI.

O gerenciamento do catálogo de serviços atua como fonte centralizada de informações sobre todos os serviços acordados.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2016 / Tribunal de Contas do Pará TCE PA - PA / Auxiliar Técnico de Controle Externo - Área Informática / Questão: 116

**42. [Q838320]**

Em relação aos processos e às fases do ciclo de vida da biblioteca de gerenciamento de projetos ITIL, versão 3, julgue os itens a seguir.

O processo de gerenciamento de segurança da informação está incluso nos processos de desenho de serviço.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Desenho de Serviço - Service Design > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2016 / Fundação Universidade de Brasília FUB - BR / Técnico de Tecnologia da Informação / Questão: 101

**43. [Q805965]**

Julgue os itens seguintes, relativos a componentes e processos do modelo ITIL v3.

Enquanto o gerenciamento da demanda visa identificar e analisar a demanda de clientes, a fim de melhor atendê-los, o gerenciamento de capacidade busca assegurar que os atuais e futuros requisitos de capacidade sejam prestados de forma eficaz, inclusive em relação aos custos, para garantir a realização dos serviços conforme o acordado.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2016 / Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo FUNPRESP EXE - BR / Especialista - Área Tecnologia da Informação / Questão: 112

**44. [Q792674]**

Com relação aos processos de gerenciamento de infraestrutura, julgue os itens a seguir.

Na construção de uma nova solução de infraestrutura, os testes de aceitação devem ser realizados na fase subsequente à fase de construção e podem envolver, inclusive, usuários finais.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2015 / Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior CAPES - BR / Atividades Técnicas de Complexidade Intelectual - Área Administrador de Rede / Questão: 121

**45. [Q878209]**

Com relação a ITIL versão 3, julgue os itens a seguir.

O portfólio de aplicativo, utilizado no desenho de serviço da ITIL, pode ser implementado como parte do portfólio de serviço ou do sistema de gerenciamento de configuração.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2015 / Superior Tribunal de Justiça STJ - BR / Técnico Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Tecnologia da Informação / Questão: 65

**46. [Q833432]**

Com base no ITIL v3, julgue os itens seguintes no que se refere a gerenciamento de serviços.

O processo de melhoria contínua de serviço da ITIL segue o modelo PDCA (Plan, Do, Check, Act) e é responsável pela definição e gerenciamento das seguintes etapas: identificar, definir, coletar, processar, analisar, apresentar e implementar melhorias.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2015 / Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios TJDFT - DF / Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Análise de Sistemas / Questão: 105

#### 47. [Q781656]

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) refere-se a um conjunto de diretrizes e práticas que visam estruturar pessoas, processos e tecnologia para o aumento da eficiência no gerenciamento de serviços. A partir dessas informações, julgue os itens seguintes, referentes ao ITIL, versão 3.

Para o ITIL, a segurança da informação aparece como uma função do livro Service Strategy.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2015 / Departamento Penitenciário Nacional DEPEN - BR / Agente Penitenciário Federal (polícia penal) - Área 7 / Questão: 113

#### 48. [Q799415]

A respeito do ITIL, que define melhores práticas de serviços, julgue os itens subsequentes.

O projeto de serviços enfoca o desenho da tecnologia utilizada pelo serviço, ao passo que a estratégia de serviços enfoca exclusiva e permanentemente a função de tecnologia ligada à entrega do serviço.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2015 / Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação FNDE - BR / Atividades Técnicas de Complexidade de Engenharia Sênior - Área Gerente de Segurança / Questão: 116

#### 49. [Q793442]

Tendo em vista que a fase de transição de serviço segundo a ITIL pode ser considerada como a fase de implantação do serviço, julgue os itens subsequentes, relativos à transição de serviço.

Entre os objetivos do processo de testes e validação de serviço, incluem-se o de garantir que novos serviços, bem como os itens necessários para implementá-los, estejam contemplados no orçamento estipulado.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2015 / Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior CAPES - BR / Atividades Técnicas de Complexidade Intelectual - Área Analista de Sistema Operacional / Questão: 124

#### 50. [Q793441]

Tendo em vista que a fase de transição de serviço segundo a ITIL pode ser considerada como a fase de implantação do serviço, julgue os itens subsequentes, relativos à transição de serviço.

Após a aprovação da requisição de mudança, o pacote é liberado para o ambiente de teste e para o ambiente de produção.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2015 / Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira INEP - BR / Atividades Técnicas de Complexidade Intelectual - Área Analista de Sistema Operacional / Questão: 123

#### 51. [Q781658]

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) refere-se a um conjunto de diretrizes e práticas que visam estruturar pessoas, processos e tecnologia para o aumento da eficiência no gerenciamento de serviços. A partir dessas informações, julgue os itens seguintes, referentes ao ITIL, versão 3.

Custos de entrega e de manutenção dos serviços de TI motivaram a adoção das práticas reunidas no ITIL.

- e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2015 / Departamento Penitenciário Nacional DEPEN - BR / Agente Penitenciário Federal (polícia penal) - Área 7 / Questão: 115

## 52. [Q833768]

Com relação ao gerenciamento de serviços de TI e ao ITIL v3, julgue os itens subsecutivos.

O escopo de transição de serviço inclui mudanças e melhorias necessárias para agregar valor para os clientes sobre o ciclo de vida dos serviços, a continuidade de serviços, a aquisição de níveis de serviço e a conformidade com padrões e regulações.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2015 / Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios TJDF - DF / Técnico Judiciário - Área apoio especializado- Especialidade - Programação de Sistema / Questão: 88

## 53. [Q791232]

Acerca do ITIL, julgue os itens a seguir.

O gerenciamento de incidente deve garantir que a operação normal de um serviço seja restaurada o mais rápido possível de modo que o impacto no negócio seja minimizado. Além disso, deve-se certificar de que métodos e procedimentos padronizados sejam aplicados para resposta rápida e eficiente, com gerenciamento contínuo e relatórios de incidentes.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2015 / Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão MPOG - BR / Analista em Tecnologia da Informação / Questão: 69

## 54. [Q869409]

Presente nas publicações do ITIL v3 relativas à melhoria contínua de serviço, ao desenho de serviço e à estratégia de serviço, a modelagem analítica

**a )** é utilizada para avaliar e dimensionar os recursos de TI necessários ao gerenciamento da capacidade, sendo normalmente empregada no gerenciamento de disponibilidade e no gerenciamento de risco.

**b )** utiliza-se de modelos matemáticos para prever o comportamento de serviços de TI, sendo empregada no gerenciamento de capacidade e no gerenciamento de disponibilidade.

**c )** constitui uma técnica de projeto lógico normalmente empregada em serviços de TI relacionados a banco de dados, sendo uma técnica contrastante com a modelagem entidade-relacionamento.

**d )** é utilizada para avaliar e dimensionar os itens de TI necessários à operação do serviço, sendo normalmente empregada no gerenciamento da capacidade.

**e )** constitui uma técnica similar à modelagem de dados, sendo também aplicável às publicações do ITIL.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2014 / Tribunal de Contas do Espírito Santo TCE ES - ES / Analista Administrativo - Área Tecnologia da Informação / Questão: 59

## 55. [Q740997]

Com relação ao gerenciamento de serviços e às práticas adequadas a esse tipo de gerenciamento, julgue os próximos itens.

A ITIL (Information Technology Infrastructure Library) pode ser dividida em processos tático e operacional.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2014 / Tribunal de Justiça de Sergipe TJ SE - SE / Analista Judiciário - Área Administrativa - Especialidade: Redes / Questão: 117

## 56. [Q740756]

Considerando o disposto na ITIL (Information Technology Infrastructure Library), versão 3, julgue os seguintes itens, referentes ao gerenciamento de serviços de TI.

Recomenda-se que as organizações adaptem as práticas da ITIL, conforme seu contexto, e defendam suas próprias melhores práticas no âmbito da estrutura global de gerenciamento de serviço.

**e ) Errado**

**c ) Certo**



Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2014 / Tribunal de Justiça de Sergipe TJ SE - SE / Analista Judiciário - Área Administrativa - Especialidade: Análise de Sistemas / Questão: 95

### 57. [Q726413]

Com relação à versão 3 da ITIL, julgue os itens subsequentes.

Quando os gestores de uma empresa desejam máxima eficiência e efetividade a cada solicitação de uma nova estação de trabalho, o processo da ITIL que está projetado para atingir esse resultado é o gerenciamento de mudanças.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2014 / Tribunal de Contas do Distrito Federal TCDF - DF / Analista de Administração Pública - Área Administração / Questão: 116

### 58. [Q723532]

Julgue os itens a seguir acerca dos fundamentos da ITIL v3.

A publicação Planejar e Organizar orienta a maneira como as políticas e os processos de gerenciamento de serviço podem ser desenhados, desenvolvidos e implantados enquanto ativos estratégicos ao longo do ciclo de vida de serviço.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2014 / Superintendência da Zona Franca de Manaus Suframa - AM / Analista Técnico Administrativo / Questão: 62

### 59. [Q723533]

A respeito dos estágios e dos serviços da ITIL v3, julgue os itens que se seguem.

Gerenciamento da central de serviços, gerenciamento técnico, gerenciamento das operações de TI e gerenciamento de aplicativo são funções da operação de serviço.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2014 / Superintendência da Zona Franca de Manaus Suframa - AM / Analista Técnico Administrativo / Questão: 63

### 60. [Q726414]

Com relação à versão 3 da ITIL, julgue os itens subsequentes.

O estilo de gestão da estratégia de serviço pode ser apresentado em estágios, entre os quais se incluem o estágio diretivo, que apresenta forte sintonia com o negócio, grande flexibilidade e gerentes altamente habilitados em trabalho em equipe e resolução de conflitos.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2014 / Tribunal de Contas do Distrito Federal TCDF - DF / Analista de Administração Pública - Área Administração / Questão: 117

### 61. [Q740757]

Considerando o disposto na ITIL (Information Technology Infrastructure Library), versão 3, julgue os seguintes itens, referentes ao gerenciamento de serviços de TI.

Na criação do valor por intermédio dos serviços, deve-se considerar tanto se o serviço é adequado ao uso (lógica da garantia) quanto se é adequado ao propósito (lógica da utilidade).

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2014 / Tribunal de Justiça de Sergipe TJ SE - SE / Analista Judiciário - Área Administrativa - Especialidade: Análise de Sistemas / Questão: 96

### 62. [Q690362]

Julgue os itens seguintes à luz do ITIL, versão 3.

O processo de gerenciamento da disponibilidade é responsável pela disponibilidade de serviços e processos de negócios.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Secretaria de Estado da Gestão Pública de Alagoas SGP - AL / Perito Criminal - Área Informática / Questão: 107

### 63. [Q685161]

Com base no ITIL 2011, julgue os próximos itens, relativos ao gerenciamento de serviços de TI.

O uso do gerenciamento do catálogo de serviço, processo integrante da estratégia do serviço, deve garantir a preservação dos detalhes atualizados dos serviços em produção.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Agência Nacional do Cinema ANCINE - BR / Analista Administrativo - Área Tecnologia da Informação / Questão: 67

### 64. [Q610560]

Acerca de fundamentos da ITIL, versão 3, julgue os itens subsecutivos.

O gerenciamento da disponibilidade é um dos processos que integram a área de operação de serviço.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Suporte Técnico / Questão: 83

### 65. [Q610513]

A ITIL versão 3 possui práticas que ajudam a implantar e a manter um gerenciamento de serviços de TI focado em pessoas, processos e recursos. Com base na ITIL versão 3, julgue os itens que se seguem.

O gerenciamento de mudanças é estático e realizado de forma independente do gerenciamento da configuração; portanto, mesmo após a implantação de uma mudança, é dispensável a atualização do sistema que realize o gerenciamento da configuração.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Redes / Questão: 106

### 66. [Q597913]

De acordo com a biblioteca ITIL, um serviço de TI é a descrição de um conjunto de recursos dessa mesma natureza. A esse respeito, julgue os itens a seguir.

Em relação ao serviço, o ITIL v3 é composto pelos seguintes volumes: estratégia, projeto, transição, operação e melhoria contínua.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Telecomunicações Brasileiras S.A. TELEBRAS - BR / Especialista em Gestão de Telecomunicações - Área Analista de TI / Questão: 100

### 67. [Q674619]

Com relação à governança de tecnologia da informação (TI), julgue os itens subsequentes.

O COBIT abrange controles acerca de gerência de central de serviços especificamente no domínio Entregar e Suportar. No ITIL v3, a central de serviços é tipificada como uma função do estágio Operação de Serviços.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > COBIT 5

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Departamento de Polícia Federal DPF - BR / Perito Criminal - Área Informática / Questão: 119

**68. [Q610847]**

Determinada empresa, que deseja implantar gestão de serviços de TI à luz da ITIL v3 (2011), listou as seguintes necessidades:

#1 Possuir um processo que seja responsável pela negociação de acordos de nível de serviço atingíveis e que garanta o alcance de todos esses acordos;

#2 Possuir um processo que gerencie os recursos necessários para entregar um serviço de TI, atual ou futuro, tanto do ponto de vista de capacidade quanto de desempenho;

#3 Ter capacidade de medir o grau de confiabilidade do serviço de TI em relação ao tempo médio entre falhas (MTBF);

#4 Possuir um projeto do serviço a ser implantado que permita visualizar e conhecer as necessidades do serviço de TI em termos de recursos e também auxilie no ajuste desse serviço quanto ao desempenho em eventual incidente ou problema nesse serviço;

#5 Deter alto grau de disponibilidade para todos os processos de TI, sendo considerado alto grau a medida entre 99,9% e 100% de disponibilidade em um período de tempo estipulado previamente;

#6 Obter informações de oportunidades de melhoria de serviços para posterior análise e priorização de modo a permitir a melhoria contínua desses serviços.

Tendo como referência inicial as informações descritas acima, julgue os itens a seguir.

A implantação do processo de gerenciamento de nível de serviço, além de ser adequado para atendimento da necessidade #1, tem como objetivos monitorar e reportar os níveis de serviço, manter revisões de serviço regulares com os clientes e identificar melhorias requeridas.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Perícia em Cálculo Judicial / Questão: 55

**69. [Q610059]**

Julgue os itens a seguir, referentes a gestão da tecnologia da informação com base na ITIL (information technology infrastructure library), versão 2.

Para alcançar a entrega de serviços de tecnologia da informação (TI) de alta qualidade, o gerenciamento da TI proposto pela ITIL sugere o uso dos quatro Ps: pessoas (people), processos (processes), produtos (products) e parceiros (partners).

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Negócios em Tecnologia da Informação / Questão: 60

**70. [Q722646]**

Julgue os itens a seguir, no que se refere aos conceitos e fundamentos de ITIL, COBIT e CMMI.

A biblioteca ITIL v3 é composta por cinco publicações, entre elas, a Operação do Serviço, que descreve a fase do ciclo de vida do gerenciamento de serviços, responsável pelas atividades do dia a dia.

- e ) Errado**
- c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região TRT 17 - BR / Analista Judiciário - Área Tecnologia da Informação / Questão: 68

**71. [Q609701]**

Determinada organização conta com um computador que é responsável por disponibilizar sistemas de missão crítica e que é dotado com recurso de monitoramento para identificação proativa de incidentes. Em determinado momento, esse equipamento emitiu um alerta sobre o consumo de processador, que estava em 100% por mais de 30 min consecutivos, condição esta considerada anormal para o funcionamento do equipamento. Apesar disso, referido computador continuou disponibilizando os sistemas, mas passou a apresentar desempenho menor que o normal. Com referência a essa situação hipotética, julgue os itens a seguir à luz do ITIL, versão 3.

Para o processo de gerenciamento de problema, a situação descrita caracteriza um erro conhecido (know error).

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Administração de Serviços de Tecnologia da Informação / Questão: 87

## 72. [Q610561]

Acerca de fundamentos da ITIL, versão 3, julgue os itens subsecutivos.

Para o desenvolvimento da estratégia de serviço, deve-se considerar o estilo de gestão organizacional dominante da empresa, representado, de acordo o ITIL, pelos estágios de rede, diretivo, delegação, coordenação e colaboração.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Suporte Técnico / Questão: 84

## 73. [Q685162]

Com base no ITIL 2011, julgue os próximos itens, relativos ao gerenciamento de serviços de TI.

A solução documentada para resolver um incidente, como, por exemplo, a ação, pelo técnico, de reiniciar o computador do usuário é um tipo de solução de contorno.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Agência Nacional do Cinema ANCINE - BR / Analista Administrativo - Área Engenharia de Sistemas / Questão: 68

## 74. [Q610064]

Julgue os itens a seguir, referentes a gestão da tecnologia da informação com base na ITIL (information technology infrastructure library), versão 2.

A ITIL reúne as melhores práticas de processos e tarefas encontrados em um departamento de tecnologia da informação, oferecendo descrição específica de como essas atividades devem ser executadas.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Negócios em Tecnologia da Informação / Questão: 65

## 75. [Q684189]

Acerca da ITIL, julgue os itens que se seguem.

Os guias complementares da ITIL são as publicações que fornecem orientações específicas para diferentes setores da indústria e das organizações.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Ministério Público da União MPU - BR / Analista do MPU - Área Tecnologia da Informação / Questão: 62

## 76. [Q679163]

Em relação aos fundamentos de SCRUM, ITIL V3 e COBIT, julgue os itens a seguir.



De acordo com a biblioteca ITIL V3, o banco de dados do gerenciamento de configuração (BDGC) contém todas as requisições de mudança de um item de configuração (IC).

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Banco Central do Brasil BACEN - BR / Analista - Área: Análise e Desenvolvimento de Sistemas / Questão: 61

#### 77. [Q583681]

No que se refere a gerenciamento de serviços (ITIL, versão 3) e governança de tecnologia da informação (COBIT), julgue os itens subsequentes.

No ITIL versão 3, o processo de gerenciamento de configuração e de ativo de serviço contém o banco de dados de gerenciamento da configuração (BDGC), que armazena as informações dos itens de configuração e de seus relacionamentos.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2013 / Conselho Nacional de Justiça CNJ - BR / Analista Judiciário - Área Analista de Sistemas / Questão: 109

#### 78. [Q789231]

Com base no ITIL, versão 3, julgue os próximos itens, referentes a gerenciamento de serviços.

A adoção de determinado processo de gerenciamento de serviços prescinde da geração de resultado ou produto exclusivos por esse processo.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Tribunal de Contas do Espírito Santo TCE ES - ES / Auditor de Controle Externo - Área Tecnologia da Informação / Questão: 108

#### 79. [Q789219]

No que se refere à gerência de projetos e serviços, julgue os itens seguintes, conforme o ITIL, versão 3.

Com relação ao alinhamento da estratégia ao negócio, os fatores críticos de sucesso são elementos identificados e revisados periodicamente para garantir adequação do portfólio de serviços.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Tribunal de Contas do Espírito Santo TCE ES - ES / Auditor de Controle Externo - Área Tecnologia da Informação / Questão: 96

#### 80. [Q579221]

Acerca da transição e da melhoria contínua de serviços do ITIL versão 3, julgue os itens subsequentes.

A versão 3 do ITIL é estruturada seguindo, explicitamente, um ciclo de vida de serviços e apresenta todas as mudanças programadas a partir do estágio de estratégia do serviço. Dessa forma, as atividades do gerenciamento de mudanças iniciam-se sempre a partir desse estágio.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Instituto Nacional da Propriedade Industrial INPI - BR / Analista de Gestão - Área Gestão da Tecnologia da Informação / Questão: 66

#### 81. [Q579222]

Acerca da transição e da melhoria contínua de serviços do ITIL versão 3, julgue os itens subsequentes.

O gerenciamento de mudanças e o gerenciamento de configurações atualizam registros na mesma base de dados no sistema de gerenciamento da configuração, que contém detalhes e relacionamento dos itens de configuração. Por meio do gerenciamento de configuração, é possível incluir mudanças que são realizadas mesmo sem autorização do gerenciamento de mudanças.

**e )** Errado



**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Instituto Nacional da Propriedade Industrial INPI - BR / Analista de Gestão - Área Gestão da Tecnologia da Informação / Questão: 67

## 82. [Q579290]

Julgue os itens a seguir, relativos aos fundamentos do ITIL v.3.

Gerenciamento de capacidade é o processo de negócio responsável por acompanhar e registrar o valor e a titularidade de ativos financeiros por todo o ciclo de vida do negócio.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Instituto Nacional da Propriedade Industrial INPI - BR / Analista em Infraestrutura em Propriedade Industrial - Área Manutenção de Sistemas / Questão: 65

## 83. [Q571890]

Consoante ao ITIL, versão 3, julgue os itens subsequentes.

A constante consulta ao portfólio de serviços e o desenho das métricas de medição são aspectos importantes do desenho de serviço.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Agência Nacional de Aviação Civil ANAC - BR / Analista Administrativo / Questão: 59

## 84. [Q571889]

Consoante ao ITIL, versão 3, julgue os itens subsequentes.

Os processos da transição de serviço incluem o gerenciamento da mudança, a validação, o teste e o gerenciamento de incidente.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Agência Nacional de Aviação Civil ANAC - BR / Analista Administrativo / Questão: 58

## 85. [Q571892]

Consoante ao ITIL, versão 3, julgue os itens subsequentes.

O gerente de desenho de serviços, o arquiteto de TI e o gerente de incidente exercem atribuições específicas no desenho de serviços.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Agência Nacional de Aviação Civil ANAC - BR / Analista Administrativo / Questão: 61

## 86. [Q571823]

Em conformidade com a ITIL 2011, julgue os itens a seguir, acerca do gerenciamento de serviços de TI.

A estratégia do serviço inclui o processo de gerenciamento de estratégia para os serviços de TI, que é responsável pelo desenvolvimento e pela manutenção das estratégias de negócio e de TI.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Agência Nacional de Aviação Civil ANAC - BR / Analista Administrativo - Área Administração / Questão: 62

## 87. [Q571002]

A finalidade do processo de gerenciamento da demanda da estratégia de serviços constante do ITIL versão 3 é

- a )**assegurar o tratamento sistemático e padronizado de todas as mudanças ocorridas no ambiente operacional.
- b )**gerenciar os fornecedores e os contratos necessários ao cumprimento dos serviços prestados.
- c )**gerenciar, de forma síncrona, os ciclos de produção e de consumo dos serviços.
- d )**assegurar o cumprimento eficaz, dentro do custo previsto, das demandas evolutivas do negócio.
- e )**compreender o entendimento e a documentação dos requisitos dos usuários e dos negócios, assegurando a rastreabilidade das mudanças em cada requisito.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Tribunal de Justiça de Alagoas TJ AL - AL / Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Análise de Sistemas / Questão: 52

### 88. [Q571003]

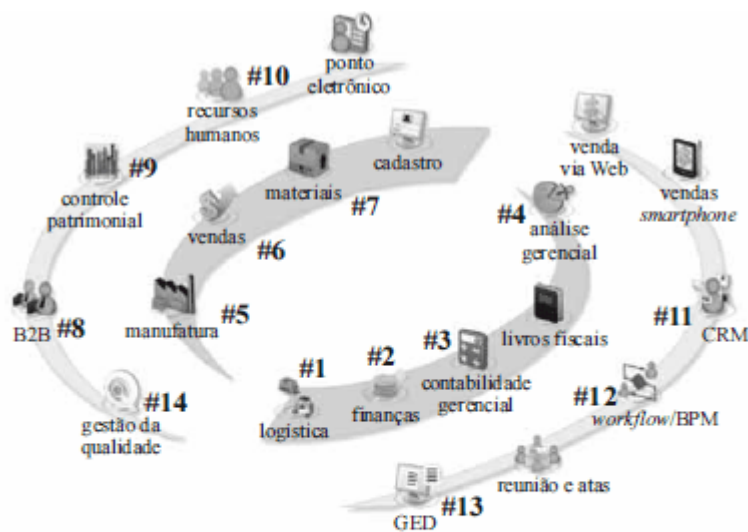
O gerenciamento de portfólio, o gerenciamento de demanda e o gerenciamento financeiro de TI são processos descritos na publicação do ITIL versão 3 denominada

- a )**operações de serviço.
- b )**melhoria de serviço contínua.
- c )**desenho de serviço.
- d )**estratégia de serviço.
- e )**transição de serviço.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Tribunal de Justiça de Alagoas TJ AL - AL / Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Análise de Sistemas / Questão: 53

### 89. [Q508091]



Na organização XPTO, que adota a estrutura organizacional ilustrada na figura acima, são aplicados conceitos e as boas práticas descritas no PMBOK 4.0 e no ITIL versão 3 como base, respectivamente, para gerenciamento de seus projetos e de seus serviços.

Com referência ao cenário hipotético acima descrito, julgue os itens de 51 a 64, acerca de governança de tecnologia da informação (TI), PMBOK e ITIL nesse cenário.

Considerando que o #3 seja o setor responsável por gerenciar o Retorno sobre Investimento (ROI), a XPTO, ao adotar o ITIL, encontrará diretrizes de gerenciamento específico para essa parte financeira do serviço no setor de estratégia de serviços.

- c )**Certo
- e )**Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação / Questão: 55

### 90. [Q577419]

Acerca do ITIL versão 3, julgue os itens que se seguem.

A capacidade de encapsulamento é uma propriedade importante do serviço, pois isola dos clientes a complexidade estrutural, expondo somente a interface de utilização.

- c ) Certo**  
**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis ANP - BR / Analista Administrativo - Área Engenharia de Redes / Questão: 116

**91. [Q524210]**

Foi atribuída a um analista de sistemas a responsabilidade de implementar a gestão e governança de TI em um órgão regional do Judiciário brasileiro, abrangendo os seguintes focos: gestão estratégica, gerenciamento de projetos aderente ao PMBOK 2008, gerenciamento de serviços aderente ao ITIL V3, governança de TI aderente ao COBIT 4.1 e qualidade de software aderente ao CMMI Dev 1.3.

A partir do texto acima e acerca de gestão estratégica e de sua relação com gerenciamento de projetos, gerenciamento de serviços, governança de TI e qualidade de software, julgue os itens de 77 a 81.

No planejamento estratégico de negócio da organização, a ferramenta Balanced Scorecard (BSC) deve ser usada para a formulação preliminar da estratégia, na forma de objetivos e indicadores.

- c ) Certo**  
**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro TRE RJ - RJ / Analista Judiciário - Área Analista de Sistemas / Questão: 77

**92. [Q524223]**

Acerca de gerenciamento de serviços e sua relação com gestão estratégica, gerenciamento de projetos, governança de TI e qualidade de software, julgue os itens seguintes.

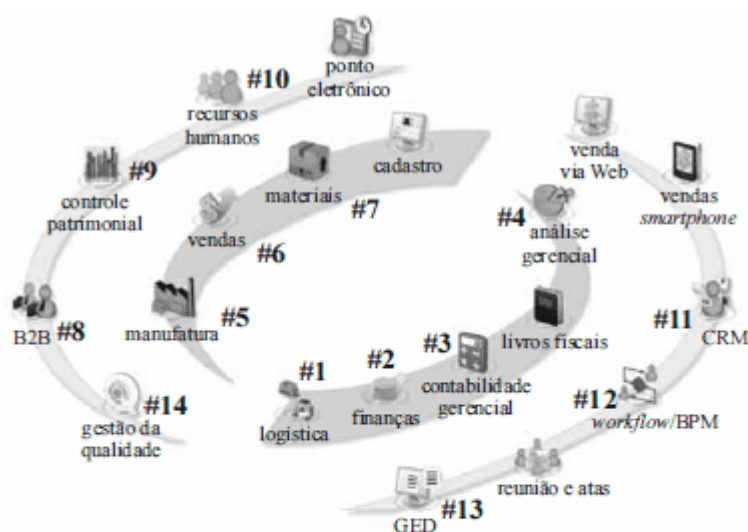
O desenho dos serviços de TI no ITIL V3 produz, entre outros resultados, o pacote de níveis de serviço (service level package).

- e )** Errado
- c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro TRE RJ - RJ / Analista Judiciário - Área Analista de Sistemas / Questão: 90

**93. [Q508092]**



Na organização XPTO, que adota a estrutura organizacional ilustrada na figura acima, são aplicados conceitos e as boas práticas descritas no PMBOK 4.0 e no ITIL versão 3 como base, respectivamente, para gerenciamento de seus projetos e de seus serviços.

Com referência ao cenário hipotético acima descrito, julgue os itens de 51 a 64, acerca de governança de tecnologia da informação (TI), PMBOK e ITIL nesse cenário.

Caso em #6 exista uma diretiva da empresa para que as respostas às dúvidas suscitadas pelos clientes sejam enviadas em, no máximo, três horas após o recebimento, e a XPTO adote o ITIL, será possível a ela definir, gerenciar e aferir medidas análogas aos seus serviços a partir de OLAs (Operational Level Agreements) com seus fornecedores internos e UC (Underpinning Contracts) para os externos.

- c ) Certo**

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação / Questão: 56

**94. [Q579214]**

A respeito da operação e do desenho de serviços do ITIL versão 3, julgue os itens a seguir.

O plano de continuidade de negócio define as etapas necessárias para recuperar os processos de negócio logo após um desastre, identificando os fatores que causaram o desastre e a forma de comunicação com as pessoas envolvidas no processo de recuperação dos serviços.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Instituto Nacional da Propriedade Industrial INPI - BR / Analista de Infraestrutura em Propriedade Industrial - Área Gestão da Tecnologia da Informação / Questão: 59

**95. [Q524221]**

Acerca de gerenciamento de serviços e sua relação com gestão estratégica, gerenciamento de projetos, governança de TI e qualidade de software, julgue os itens seguintes.

A melhoria contínua de serviços (continual service improvement) do ITIL V3 possui objetivos similares aos do processo COBIT DS4 — garantia de continuidade de serviços (ensure continuous service).

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > COBIT 5

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro TRE RJ - RJ / Analista Judiciário - Área Analista de Sistemas / Questão: 88

**96. [Q541327]**

O gerenciamento de portfólio, o gerenciamento de demanda e o gerenciamento financeiro de TI são processos descritos na publicação do ITIL versão 3 denominada

**a )** operações de serviço.

**b )** melhoria de serviço contínua.

**c )** desenho de serviço.

**d )** estratégia de serviço.

**e )** transição de serviço.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Tribunal de Justiça de Alagoas TJ AL - AL / Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Análise de Sistemas / Questão: 53

**97. [Q508115]**

Julgue os próximos itens, referentes ao gerenciamento de serviços (ITIL versão 3).

No ITIL em sua versão 3, há abordagem quanto à segurança dos serviços restrita somente ao estágio de desenho de serviços.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2012 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação / Questão: 79

**98. [Q425521]**

Acerca do ITIL, julgue os itens que se seguem.

No gerenciamento de problemas, busca-se a causa raiz dos incidentes reportados pelos usuários e registrados na central de serviços (service desk) para que seja possível determinar a mudança adequada à infraestrutura de TI.



**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Tribunal de Justiça do Espírito Santo TJ ES - ES / Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Informática / Questão: 69

#### 99. [Q1311255]

Considerando que, para o gerenciamento dos serviços de TI, uma empresa esteja conformando-se ao ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), versão 3, julgue os itens a seguir.

Se o espaço de armazenamento do disco atingir o limite de utilização segura, o gerenciamento desse incidente pode ser atribuído à operação do serviço que controla o sistema.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Assembleia Legislativa do Ceará ALE CE - CE / Analista Legislativo - Área Informática / Questão: 102

#### 100. [Q424713]

Com relação aos conceitos básicos de governança de tecnologia da informação (TI), julgue os itens seguintes.

Entre os documentos relativos aos termos de abertura de projetos, a declaração de trabalho é o documento que contém a descrição narrativa dos produtos e serviços a serem fornecidos pelo projeto e no qual são informadas, entre outros aspectos, as necessidades de negócio embasadas em demanda de mercado, avanço tecnológico, requisito legal ou regulamentação de governo.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Tribunal de Justiça do Espírito Santo TJ ES - ES / Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Análise de Sistemas / Questão: 85

#### 101. [Q441110]

Julgue os itens a seguir, a respeito dos processos de gerenciamento de infraestrutura de acordo com o ITIL versão 3.

Considere a seguinte situação hipotética. Em determinada organização, um dos software utilizados pelos usuários de uma área de negócio precisa receber uma atualização, conforme orientação dos programadores que fazem a manutenção desse software. Um grupo de pessoas de diversos departamentos da organização avaliou e aprovou a mudança proposta pelos programadores. Em razão disso, a área de infraestrutura da organização recebeu solicitação para que fosse feita a atualização do software. Nessa situação, o procedimento descrito está previsto no processo de gerenciamento da mudança.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Ministério da Educação MEC - BR / Atividade Técnica de Complexidade Gerencial - Área Analista de Sistema Operacional / Questão: 123

#### 102. [Q440955]

Julgue os itens a seguir, relacionados aos conceitos da ITIL versão 3.

Dentro do ciclo de vida de serviços, proposto pela ITIL versão 3, quando há o envolvimento de fornecedores, a avaliação de soluções alternativas deve ser feita no estágio de estratégia do serviço.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Ministério da Educação MEC - BR / Atividade Técnica de Complexidade Gerencial - Área Administrador de Rede / Questão: 119

#### 103. [Q441112]

Julgue os itens a seguir, a respeito dos processos de gerenciamento de infraestrutura de acordo com o ITIL versão 3.

Faz parte do processo de gerenciamento da continuidade dos serviços de TI definir um plano que contemple a recuperação dos serviços da maneira mais rápida possível. Para que esse plano atenda os serviços de TI prioritários para a organização, deve ser feita uma análise de impacto no negócio, na qual são identificados os serviços de TI essenciais ao negócio, com os prazos máximos e os níveis máximos



aceitáveis de paralisação.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Ministério da Educação MEC - BR / Atividade Técnica de Complexidade Gerencial - Área Analista de Sistema Operacional / Questão: 125

**104. [Q442643]**

A ITIL (Information Technology Infrastructure Library) está, atualmente, sob o domínio do OGC (Office of Government Commerce), órgão do governo britânico que tem como objetivo desenvolver metodologias, criar padrões e otimizar e melhorar os processos internos de tecnologia da informação (TI) em todos os segmentos do governo. Com relação à ITIL, julgue os itens a seguir.

A ITIL é um método composto de descrições específicas de como as atividades devem ser executadas para se obterem os melhores resultados na entrega e no suporte aos serviços de TI de uma organização.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Ministério da Educação MEC - BR / Atividade Técnica de Complexidade Gerencial- Área Gerente de Projetos / Questão: 72

**105. [Q414356]**

Julgue os itens de 81 a 91, a respeito de COBIT e ITIL 3.

O gerenciamento de problemas é descrito, no ITIL, na Operação de Serviços, inexistindo processo similar a esse no COBIT.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > COBIT 5 > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo TRE ES - ES / Técnico Judiciário - Área apoio especializado- Especialidade - Operações de Computadores / Questão: 84

**106. [Q424757]**

Acerca do ITIL, julgue os itens que se seguem.

Um dos principais objetivos da gerência de incidentes é restaurar o serviço do usuário, a fim de minimizar os impactos na operação do negócio dentro dos níveis de service level agreement (SLA) estabelecidos. Para isso, a central de serviços deve inserir no sistema as requests for change (RFC) assim que o usuário reportar o problema identificado.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Tribunal de Justiça do Espírito Santo TJ ES - ES / Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Análise de Suporte / Questão: 68

**107. [Q414360]**

Julgue os itens de 81 a 91, a respeito de COBIT e ITIL 3.

Comparando-se, no nível macro, os processos do COBIT e as gerências do ITIL, é correto afirmar que há maior correlação das gerências do ITIL com os processos do domínio Entrega e Suporte do COBIT que com os do domínio Planejamento e Organização.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > COBIT 5 > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo TRE ES - ES / Técnico Judiciário - Área apoio especializado- Especialidade - Operações de Computadores / Questão: 88

**108. [Q441101]**

A respeito do gerenciamento de serviços de TI de acordo com o ITIL versão 3, julgue os itens subsequentes.

A publicação sobre estratégia de serviços define objetivos, políticas e orientação para o gerenciamento dos serviços.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Ministério da Educação MEC - BR / Atividade Técnica de Complexidade Gerencial - Área Analista de Sistema Operacional / Questão: 114

**109. [Q442641]**

A ITIL (Information Technology Infrastructure Library) está, atualmente, sob o domínio do OGC (Office of Government Commerce), órgão do governo britânico que tem como objetivo desenvolver metodologias, criar padrões e otimizar e melhorar os processos internos de tecnologia da informação (TI) em todos os segmentos do governo. Com relação à ITIL, julgue os itens a seguir.

A ITIL oferece cinco livros principais que cobrem cada estágio do ciclo de vida dos serviços de TI — estratégia, projeto, transição, operação e melhoria contínua — além de um conjunto complementar composto de diversos guias específicos.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Ministério da Educação MEC - BR / Atividade Técnica de Complexidade Gerencial- Área Gerente de Projetos / Questão: 70

**110. [Q413610]**

Com base nas práticas do ITIL V3, julgue os itens seguintes.

Disponibilidade refere-se à habilidade de um serviço, componente ou item de configuração em executar a função a ele atribuída quando esta for requerida.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2011 / Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo TRE ES - ES / Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Análise de Sistemas / Questão: 108

**111. [Q404234]**

Julgue os itens que se seguem a respeito de conceitos da ITIL v.3.

A orientação complementar à ITIL v.3 consiste em um conjunto de publicações que são destinadas a adaptar a implementação e a utilização das práticas do núcleo da ITIL para diferentes setores empresariais, tipos de empresas e plataformas tecnológicas.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Ministério Público da União MPU - BR / Analista de Informática - Área Desenvolvimento de Sistemas / Questão: 77

**112. [Q1039802]**

A respeito do gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (TI), julgue os itens de 57 a 61, tendo por referência a ITIL v.2.

**Dada a limitação de custos determinada pelas situações de mercado e a possibilidade de pagamento do preço final pelos clientes, ao se definir acordos de nível de serviços, altera-se a relação entre custos e benefícios, uma vez que é importante estabelecer acordos razoáveis que atendam tanto as necessidades dos clientes e usuários quanto as da organização de TI.**

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Administração de Serviços de Tecnologia da Informação / Questão: 60

**113. [Q1039803]**

A respeito do gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (TI), julgue os itens de 57 a 61, tendo por referência a ITIL v.2.

Usuários são contratantes dos serviços e responsáveis pelas definições de SLA junto ao provedor de serviços, enquanto clientes são as pessoas que usam os serviços contratados, sendo que, em alguns casos, as funções de usuários e clientes podem estar superpostas.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Administração de Serviços de Tecnologia da Informação / Questão: 61

**114. [Q786038]**

Com relação ao gerenciamento de serviços aderente ao modelo ITIL V3, julgue os itens que se seguem.

O gerenciamento de mudanças, ativos, configuração e conhecimento corresponde ao desenho de serviços, no modelo ITIL.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Instituto Jones dos Santos Neves IJSN - ES / Especialista em Estudos Governamentais - Área Informática / Questão: 113

**115. [Q787475]**

Julgue os itens que se seguem a respeito de conceitos da ITIL v.3.

A orientação complementar à ITIL v.3 consiste em um conjunto de publicações que são destinadas a adaptar a implementação e a utilização das práticas do núcleo da ITIL para diferentes setores empresariais, tipos de empresas e plataformas tecnológicas.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Ministério Público da União MPU - BR / Analista - Área Informática / Banco de Dados / Questão: 76

**116. [Q787474]**

Julgue os itens que se seguem a respeito de conceitos da ITIL v.3.

Serviço é a denominação dada ao meio de se entregar valor aos clientes para facilitar a obtenção dos resultados desejados e minimizar os custos e riscos específicos.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Ministério Público da União MPU - BR / Analista - Área Informática / Banco de Dados / Questão: 75

**117. [Q570009]**

Quanto aos conceitos de ITIL, governança e BSC (balanced scorecard), julgue os itens seguintes.

O objetivo do gerenciamento de problemas do ITIL é restaurar o serviço operacional normal o mais rápido possível, com interrupção mínima do negócio, assegurando, dessa forma, que os melhores níveis de disponibilidade e de serviço sejam mantidos.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Ministério da Previdência Social MPS - BR / Nível II - Área Administrativa: Tecnologia da Informação / Questão: 118

**118. [Q550990]**

Julgue os itens que se seguem, a respeito de ITIL.

O ITIL trabalha de forma segmentada, o que permite que se abranja cada departamento que necessite de serviços de TI e que se descrevam as melhores práticas do gerenciamento de serviços em TI de maneira independente da estrutura da organização.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Tribunal Regional Eleitoral da Bahia TRE BA - BA / Analista Judiciário - Área Analista de Sistemas / Questão: 96

**119. [Q557985]**

Acerca do ITIL V3, julgue os próximos itens.

Os processos de transição de serviço (gerenciamento de conhecimento, gerenciamento de mudança, gerenciamento da configuração e ativos de serviços, gerenciamento de liberação e implantação, validação e teste de serviço e avaliação) e a coordenação de recursos que eles requerem são de responsabilidade do processo de planejamento e suporte da transição.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Agência Nacional de Energia Elétrica ANEEL - BR / Analista Administrativo / Questão: 97

#### 120. [Q536707]

Com relação ao ITIL, versão 2, julgue os itens de 71 a 80.

O processo ITIL responsável por definir, analisar, planejar, medir e melhorar todos os aspectos da disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação (TI) é o gerenciamento da contingência.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial INMETRO - BR / Pesquisador em Metrologia - Área Processos de Informática / Questão: 74

#### 121. [Q554144]

Julgue os itens subsequentes, a respeito do ITIL 3.

Entre outros objetivos, o desenho de serviços, que abrange processos de gerenciamento de riscos e gerenciamento financeiro, visa definir políticas de TI e alinhá-las com os objetivos estratégicos da organização.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Tribunal Regional Eleitoral da Bahia TRE BA - BA / Técnico Judiciário - Área: Apoio Especializado - Especialidade: Operação de Computadores / Questão: 79

#### 122. [Q554142]

Julgue os itens subsequentes, a respeito do ITIL 3.

O gerenciamento de catálogo de serviço (SCM) provê fonte única acerca dos serviços de TI da organização, tanto os operacionais quanto os que estão sendo preparados para entrar em operação.

- e ) Errado**
- c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Tribunal Regional Eleitoral da Bahia TRE BA - BA / Técnico Judiciário - Área: Apoio Especializado - Especialidade: Operação de Computadores / Questão: 77

#### 123. [Q550989]

Julgue os itens que se seguem, a respeito de ITIL.

O ITIL fundamenta-se na qualidade do serviço e no desenvolvimento de processos eficazes e eficientes.

- e ) Errado**
- c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Tribunal Regional Eleitoral da Bahia TRE BA - BA / Analista Judiciário - Área Analista de Sistemas / Questão: 95

#### 124. [Q536709]

Com relação ao ITIL, versão 2, julgue os itens de 71 a 80.

O processo de gerenciamento do nível de serviços assegura o cumprimento dos acordos de nível de serviços (ANS) e estabelece a base dos acordos de nível operacional. Compreende a avaliação dos impactos das mudanças como foram propostas e depois de serem implementadas.

- e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial INMETRO - BR / Pesquisador em Metrologia - Área Processos de Informática / Questão: 76

**125. [Q404231]**

Julgue os itens que se seguem a respeito de conceitos da ITIL v.3.

Estratégia de serviço é a publicação do núcleo da ITIL v.3 que contém orientações acerca do projeto e desenvolvimento dos serviços e dos processos de gerenciamento de serviços. Essa publicação apresenta, em detalhes, aspectos do gerenciamento do catálogo de serviços, do nível de serviço, da capacidade, da disponibilidade e da segurança da informação.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Ministério Público da União MPU - BR / Analista de Informática - Área Desenvolvimento de Sistemas / Questão: 74

**126. [Q404108]**

Acerca dos processos e funções da ITIL v. 3, julgue os itens subsequentes.

O processo de gerenciamento da continuidade de serviço de TI do estágio desenho de serviço abrange um desdobramento do processo de gerenciamento da continuidade do negócio, com o objetivo de assegurar que os recursos técnicos e os serviços de TI necessários sejam recuperados dentro de um tempo preestabelecido.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Ministério Público da União MPU - BR / Analista de Informática - Área Banco de Dados / Questão: 79

**127. [Q404109]**

Acerca dos processos e funções da ITIL v. 3, julgue os itens subsequentes.

Monitoração e controle, gerenciamento do mainframe, gerenciamento de redes e armazenamento de dados são atividades técnicas altamente especializadas do estágio operação de serviço.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Ministério Público da União MPU - BR / Analista de Informática - Área Banco de Dados / Questão: 80

**128. [Q411650]**

Acerca do conjunto de práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), versão 3, julgue os itens que se seguem.

Na atualização da versão 3 do ITIL em relação à versão 2, a abordagem passou a ser embasada no ciclo de vida dos serviços e na visão integrada de TI, negócios e fornecedores (gestão de outsourcing).

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Agência Brasileira de Inteligência ABIN - BR / Oficial Técnico de Inteligência - Área Suporte a Redes de Dados / Questão: 91

**129. [Q436005]**

Julgue os itens a seguir com base nos conceitos de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação e na ITIL (information technology infrastructure library), versão 3.

O desenho do serviço é a fase do ciclo de vida em que o projeto é construído, testado e colocado em produção para que alcance as expectativas dos clientes.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL



Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Tribunal de Contas da União TCU - BR / Auditor Federal de Controle Externo - Área Apoio Administrativo - Especialidade: Tecnologia da Informação / Questão: 187

**130. [Q404515]**

Acerca dos processos e funções da ITIL v. 3, julgue os itens subsequentes.

O processo de gerenciamento da continuidade de serviço de TI do estágio desenho de serviço abrange um desdobramento do processo de gerenciamento da continuidade do negócio, com o objetivo de assegurar que os recursos técnicos e os serviços de TI necessários sejam recuperados dentro de um tempo preestabelecido.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Ministério Público da União MPU - BR / Analista de Informática - Área Suporte Técnico / Questão: 79

**131. [Q404409]**

Julgue os itens seguintes, a respeito da ITIL (IT Infrastructure Library), versão 3.

O catálogo de serviço é a única parte do portfólio de serviço de TI visível aos clientes, pois inclui informações a respeito das entregas, preços e pontos de contato.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Ministério Público da União MPU - BR / Analista de Informática - Perito / Questão: 104

**132. [Q419644]**

Julgue os itens que se seguem, a respeito dos conceitos, processos e funções da ITIL V3.

O Gerenciamento de Mudança é o processo responsável pela implementação das mudanças no ambiente de infraestrutura de TI, ou seja, pela colocação, no ambiente de produção, de um conjunto de itens de configuração novos ou que foram alterados.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região TRT 21 - BR / Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade: Tecnologia da Informação / Questão: 96

**133. [Q411653]**

Acerca do conjunto de práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), versão 3, julgue os itens que se seguem.

A versão 3 do ITIL é composta pelos livros: Service Strategy (Estratégia do Serviço); Service Design (Desenho do Serviço); Service Transition (Transição do Serviço); Service Operation (Operação do Serviço) e Continual Service Improvement (Melhoria do Serviço Continuada), além de anexos de segurança da informação e contingência.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Agência Brasileira de Inteligência ABIN - BR / Oficial Técnico de Inteligência - Área Suporte a Redes de Dados / Questão: 94

**134. [Q404107]**

Julgue os itens que se seguem a respeito de conceitos da ITIL v.3.

Estratégia de serviço é a publicação do núcleo da ITIL v.3 que contém orientações acerca do projeto e desenvolvimento dos serviços e dos processos de gerenciamento de serviços. Essa publicação apresenta, em detalhes, aspectos do gerenciamento do catálogo de serviços, do nível de serviço, da capacidade, da disponibilidade e da segurança da informação.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Ministério Público da União MPU - BR / Analista de Informática - Área Banco de Dados / Questão: 78

**135. [Q377448]**

A respeito da ITIL (Information Technology Infrastructure Library), assinale a opção correta.

- a )** Os processos de gerenciamento de problemas objetivam restaurar o serviço considerado ineficiente com a maior brevidade possível, além de prevenir a recorrência de incidentes e encontrar relacionamentos entre eles.
- b )** Os processos de gestão de incidentes devem resolver os incidentes antes que se tornem problemas; identificar suas causas e tendências; e manter os usuários informados quanto ao progresso das mudanças, que dependem da acurácia dos dados de configuração.
- c )** O processo de gerenciamento de mudanças é responsável pela atualização dos registros e identificação das áreas impactadas por mudanças.
- d )** O processo de gerenciamento de problemas investiga as causas dos problemas com o auxílio dos serviços do processo de gerenciamento de capacidades. Em caso de ruptura do serviço, o gerenciamento dos níveis de serviço é alertado.
- e )** O processo de gerenciamento de disponibilidade auxilia na produção de SLAs mais precisos e realistas, uma vez que sua função primordial é controlar os ativos utilizados no ambiente de tecnologia da informação (TI).

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso TRE MT - MT / Analista Judiciário - Área Analista de Sistemas / Questão: 46

**136. [Q377692]**

Acerca de noções de projetos e ITIL 3, assinale a opção correta.

- a )** O gerenciamento financeiro de TI descrito no ITIL não tem correspondente no PMBOK, já que neste não há controle sobre orçamento ou custos.
- b )** Assim como descrita no gerenciamento de recursos humanos do PMBOK, a contratação ou mobilização da equipe do projeto é também um processo descrito no ITIL, na operação de serviços.
- c )** O ITIL descreve o processo gerenciamento de problemas na transição de serviços. Com o mesmo objetivo, o PMBOK descreve um processo com mesmo nome em seu gerenciamento de qualidade do projeto.
- d )** O catálogo de serviços está descrito na estratégia de serviços do ITIL e tem como objetivo descrever todos os serviços de TI que são oferecidos aos clientes. Para o PMBOK, essa relação seria de forma análoga ao escopo, que é a soma dos produtos, serviços e resultados a serem fornecidos na forma de projeto.
- e )** O controle de dados sobre fornecedores está presente no processo selecionar fornecedores, no gerenciamento de aquisições do projeto do PMBOK e nas práticas de controle do processo gerenciamento de fornecedor, na publicação desenho de serviço do ITIL.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso TRE MT - MT / Técnico Judiciário - Área Operação de Computador / Questão: 50

**137. [Q377686]**

Acerca do ITIL 3, assinale a opção correta.

- a )** O gerenciamento do nível de serviço, um processo da estratégia de serviço, visa manter e melhorar a qualidade dos serviços de TI.
- b )** Central de serviço, gerenciamento de aplicativo e gerenciamento das operações são funções da operação de serviço.
- c )** O desenho de serviço abrange os processos de gerenciamento da demanda e da disponibilidade.
- d )** O principal objetivo da operação de serviço é colocar em plena operação um serviço que tenha saído do estágio de desenho de serviço, garantindo o cumprimento dos requisitos preestabelecidos de custo, qualidade e prazo.
- e )** O gerenciamento de serviços eficiente tem como características fornecer valor aos clientes na forma de serviços e permitir que os clientes se aproximem da complexidade estrutural e dos detalhes técnicos desses serviços.

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2010 / Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso TRE MT - MT / Técnico Judiciário - Área Operação de Computador / Questão: 44

**138. [Q387707]**

Com referência ao ITIL, versão 3, e ao COBIT, julgue os itens de 95 a 98.

A versão 3 do ITIL é embasada em cinco títulos, divididos em estratégia de serviços, projeto de serviços, transição de serviços, operação de serviços e melhoria contínua dos serviços.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Tribunal de Contas do Rio Grande do Norte TCE RN - RN / Inspetor de Controle Externo - Área Tecnologia da Informação / Questão: 95

#### 139. [Q882370]

Quanto ao gerenciamento de projetos e ao ITIL, julgue os itens que se seguem.

Os processos de negócio e soluções podem ser projetados utilizando-se arquitetura orientada a serviços (*service oriented architecture*) para que uma simples aplicação possa ser parte de mais de um serviço e um simples serviço possa utilizar mais que uma aplicação.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação - Governança de TI / Questão: 69

#### 140. [Q882372]

Quanto ao gerenciamento de projetos e ao ITIL, julgue os itens que se seguem.

A operação de serviços é necessária para, de modo consistente, fornecer a seus usuários e clientes os níveis de serviço de TI acordados, enquanto, ao mesmo tempo, busca otimizar os custos e a utilização de recursos.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação - Governança de TI / Questão: 71

#### 141. [Q692568]

Considerando-se processos, funções de estratégia, desenho, transição e operações e o ITIL, versão 3, julgue os itens subsequentes.

Uma métrica adequada para avaliar o desempenho da central de serviços (*service desk*) é o volume de chamadas recebidas, uma vez que um incremento nesse indicador significa maior confiança dos usuários nesse tipo de serviço e, portanto, bom desempenho.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação - Governança de TI / Questão: 78

#### 142. [Q692567]

Acerca de conceitos básicos, estrutura e objetivos do gerenciamento de serviços e considerando-se o ITIL, versão 3, julgue os itens subsequentes.

Em processos de controle do tipo *open-loop*, os resultados de suas saídas influenciam a entrada do processo de modo a manter o valor desejado. Sistemas do tipo *closed-loop* realizam ações de controle com base nas entradas.

- c ) Certo**
- e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação - Governança de TI / Questão: 77

#### 143. [Q692559]

Quanto ao gerenciamento de projetos e ao ITIL, julgue os itens que se seguem.

Os processos de negócio e soluções podem ser projetados utilizando-se arquitetura orientada a serviços (*service oriented architecture*) para que uma simples aplicação possa ser parte de mais de um serviço e um simples serviço possa utilizar mais que uma aplicação.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação - Governança de TI / Questão: 69

**144. [Q692560]**

Quanto ao gerenciamento de projetos e ao ITIL, julgue os itens que se seguem.

Para determinar e resolver as causas de incidentes, o gerenciamento de problemas envolve a análise das causas raiz (*root cause analysis*) e realiza atividades para detectar e resolver, proativamente, problemas ou incidentes futuros.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação - Governança de TI / Questão: 70

**145. [Q882381]**

Considerando-se processos, funções de estratégia, desenho, transição e operações e o ITIL, versão 3, julgue os itens subsequentes.

O gerenciamento do catálogo de serviços produz informações sobre serviços acordados e assegura que estejam disponíveis às pessoas autorizadas a obtê-las. Os indicadores de desempenho chave associados ao catálogo de serviços são o número de produtos produzidos e o de variações detectadas entre as informações contidas no catálogo e observáveis nas instalações dos clientes externos da organização.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação - Governança de TI / Questão: 80

**146. [Q882377]**

Acerca de conceitos básicos, estrutura e objetivos do gerenciamento de serviços e considerando-se o ITIL, versão 3, julgue os itens subsequentes.

Para gerir complexidades em sistemas, o requisito de modularidade do sistema agrupa itens funcionalmente similares para formar módulos autocontidos e integrados. Ações de controle em sistemas de loop aberto são dirigidas a objetivos e sensíveis a distúrbios ou desvios.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação - Governança de TI / Questão: 76

**147. [Q882380]**

Considerando-se processos, funções de estratégia, desenho, transição e operações e o ITIL, versão 3, julgue os itens subsequentes.

No gerenciamento das operações, os planos se tornam ações, e o foco está nas atividades diárias e de curto prazo, embora tais atividades sejam realizadas e repetidas em um período de tempo relativamente grande. As atividades são realizadas geralmente por técnicos especializados que recebem treinamento para desempenhar cada uma delas.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação - Governança de TI / Questão: 79

**148. [Q882376]**

Acerca de conceitos básicos, estrutura e objetivos do gerenciamento de serviços e considerando-se o ITIL, versão 3, julgue os itens subsequentes.

O gerenciamento de serviços pode ser visto como um ativo operacional de uma organização. Um processo é um conjunto de atividades coordenadas que combinam e implementam recursos e capacidades para produzir um resultado que, direta ou indiretamente, cria valor para um cliente interno ou departamental.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Banco da Amazônia S/A BASA - AM / Técnico Científico - Área Tecnologia da Informação - Governança de TI / Questão: 75

#### 149. [Q532633]

Acerca de gerenciamento de serviços de TI, de conceitos de ITIL, de suporte a serviços e de entrega de serviços, julgue os itens subsequentes.

A estratégia de serviço é um dos elementos do ciclo de vida do gerenciamento de serviços do ITIL v2.

**c ) Certo**

**e ) Errado**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial INMETRO - BR / Analista Executivo em Qualidade - Área Redes / Questão: 115

#### 150. [Q532631]

Acerca de gerenciamento de serviços de TI, de conceitos de ITIL, de suporte a serviços e de entrega de serviços, julgue os itens subsequentes.

De acordo com o ITIL v2, a estratégia de serviço define um número de processos e de práticas. Entre as primary practicies, estão a definição de mercado, a oferta de desenvolvimento e o gerenciamento de demanda.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial INMETRO - BR / Analista Executivo em Qualidade - Área Redes / Questão: 113

#### 151. [Q532431]

A ITIL foi desenvolvida em reconhecimento ao fato de que as organizações são cada vez mais dependentes da TI, que, portanto, tem grande influência no alcance dos objetivos de negócio. A respeito da ITIL, julgue os itens que se seguem.

O acordo de nível operacional é firmado com um departamento interno de TI e detalha o provimento de certos elementos de um serviço de TI.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial INMETRO - BR / Analista Executivo em Metrologia - Área Processos de Negócios / Questão: 73

#### 152. [Q532432]

A ITIL foi desenvolvida em reconhecimento ao fato de que as organizações são cada vez mais dependentes da TI, que, portanto, tem grande influência no alcance dos objetivos de negócio. A respeito da ITIL, julgue os itens que se seguem.

Quando da substituição de um servidor de arquivos, o registro das modificações efetuadas é responsabilidade do processo de gerenciamento de mudança.

**e ) Errado**

**c ) Certo**

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial INMETRO - BR / Analista Executivo em Metrologia - Área Processos de Negócios / Questão: 74

#### 153. [Q531241]

Julgue os itens a seguir tendo como base a versão 2 de ITIL.

A ISO 270001 define o termo procedimento como um documento contendo passos que especificam como realizar uma atividade. ITIL utiliza procedimentos para implementar o gerenciamento de serviços e fornecer os serviços.

**e ) Errado**

**c ) Certo**



Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial INMETRO - BR / Analista Executivo em Qualidade - Área Suporte / Questão: 83

**154. [Q389700]**



ITIL, v. 3. Internet: <www.manageworldpress.com>.

Tendo com referência a figura acima, que ilustra as diferentes publicações e complementações do ITIL, versão 3, julgue os itens de 109 a 118, a respeito dessa versão do ITIL e do COBIT.

Os objetivos de controle do processo AI6 gerenciar mudanças do COBIT estão mais bem relacionados a service operation que a service transition.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL > COBIT 5

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Tribunal Regional Eleitoral do Paraná TRE PR - PR / Analista Judiciário - Área Analista de Sistemas / Questão: 116

**155. [Q387020]**

Com referência ao ITIL, versão 3, e ao COBIT, julgue os itens que se seguem.

O ITIL é amplamente utilizado no desenvolvimento de software e na produção de páginas web, por meio de uma arquitetura orientada a serviços.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Tribunal de Contas do Rio Grande do Norte TCE RN - RN / Assessor Técnico de Informática / Questão: 102

**156. [Q389958]**

Julgue os próximos itens, a respeito da ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

O estágio desenho de serviço, na versão 3 do ITIL, abrange, entre outros, os seguintes processos de gerenciamento: de capacidade; de disponibilidade; e de segurança da informação.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Tribunal Regional Eleitoral do Paraná TRE PR - PR / Técnico Judiciário - Área Operação de Computador / Questão: 100

**157. [Q389224]**

Com relação à estrutura, aos processos e às funções do ITIL versão 3, julgue os itens que se seguem.

No desenvolvimento de uma estratégia de continuidade de serviços de TI, o uso de soluções de cold site, em vez de soluções de hot stand by, indica que o tempo máximo tolerável de interrupção dos serviços de TI é superior a 24 horas, o que não seria verdade caso a segunda solução fosse adotada.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Tribunal de Contas da União TCU - BR / Auditor Federal de Controle Externo - Área Apoio Técnico - Especialidade: Tecnologia da Informação / Questão: 190

#### 158. [Q389693]



ITIL, v. 3. Internet: <www.managti.wordpress.com>.

Tendo com referência a figura acima, que ilustra as diferentes publicações e complementações do ITIL, versão 3, julgue os itens de 109 a 118, a respeito dessa versão do ITIL e do COBIT.

ITIL é um framework público, organizado em uma estrutura de ciclo de vida de serviço, que descreve as melhores práticas em serviços de TI e tem, entre outros, os objetivos de mensurar e gerenciar o valor que esses serviços efetivamente adicionam ao negócio.

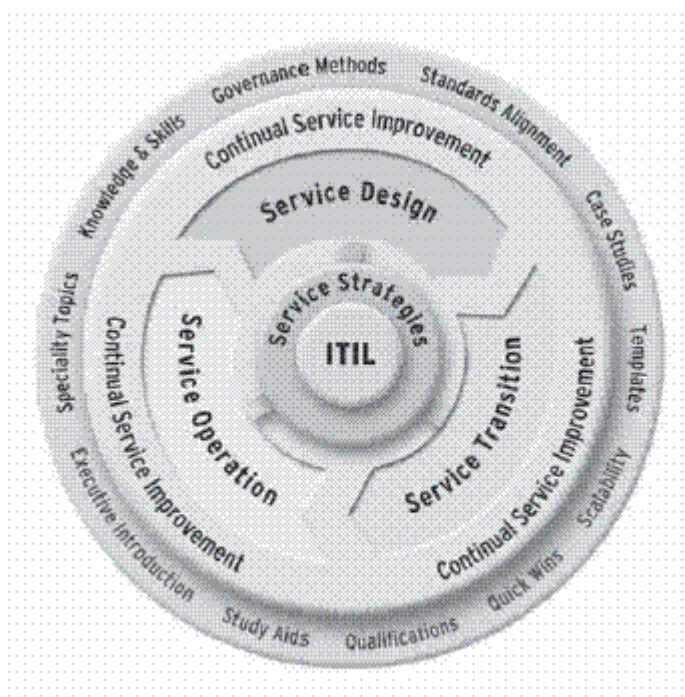
**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Tribunal Regional Eleitoral do Paraná TRE PR - PR / Analista Judiciário - Área Analista de Sistemas / Questão: 109

#### 159. [Q389701]



ITIL, v. 3. Internet: <www.managti.wordpress.com>.

Tendo com referência a figura acima, que ilustra as diferentes publicações e complementações do ITIL, versão 3, julgue os itens de 109 a 118, a respeito dessa versão do ITIL e do COBIT.

Os objetivos de controle do processo DS10 gerenciar problemas do COBIT estão mais bem relacionados a service transition que a service operation.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > COBIT 5 > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Tribunal Regional Eleitoral do Paraná TRE PR - PR / Analista Judiciário - Área Analista de Sistemas / Questão: 117

**160. [Q390068]**

Julgue os próximos itens, a respeito da ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Se uma empresa que adota as boas práticas da ITIL substituir um dos servidores da sua rede local, então o gerenciamento de mudanças será o processo da ITIL responsável pelo registro dessa modificação.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Tribunal Regional Eleitoral do Paraná TRE PR - PR / Técnico Judiciário - Área Programação de Sistemas / Questão: 108

**161. [Q389954]**

Julgue os próximos itens, a respeito da ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

A ITIL é um agrupamento das melhores práticas utilizadas para o gerenciamento de serviços de TI de alta qualidade, que abrange desde os processos de desenvolvimento de software até a entrega, ao usuário, do produto de software.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Tribunal Regional Eleitoral do Paraná TRE PR - PR / Técnico Judiciário - Área Operação de Computador / Questão: 96

**162. [Q277678]**

Tendo como base o ITIL, julgue os itens seguintes.

O gerenciamento de mudanças é responsável por autorizar a mudança e avaliar seus impactos, enquanto o gerenciamento de configurações é responsável por identificar as áreas impactadas e manter os registros das mudanças.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2009 / Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL - BR / Analista Administrativo - Área Tecnologia da Informação / Ambiente Operacional / Questão: 73

**163. [Q299214]**

Com base nos fundamentos de ITIL, julgue os itens que se seguem.

O ICT é o repositório dos códigos de impacto que indicam o grau de impacto de incidentes e problemas sobre o processo de negócio do cliente. É o meio principal de avaliar as prioridades para tratar os incidentes.

**c )** Certo

**e )** Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM) > Governança de TI > ITIL > Planejamento Estratégico e Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia Hemobras - BR / Analista de Gestão Corporativa - Área Administrador de Banco de Dados / Questão: 119

**164. [Q344356]**

Com relação à versão 2 do ITIL (*information technology infrastructure library*), que é o modelo de referência para gerenciamento de processos de tecnologia de informação (TI), julgue os itens a seguir.

O gerenciamento de aplicações do ITIL é um guia de como as aplicações devem ser gerenciadas na perspectiva de uma gerência de serviços.

**e )** Errado

**c )** Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Técnico - Área Controle de Serviços de Tecnologia da Informação / Questão: 55

165. [Q311316]

Com base nos conceitos de gerenciamento de serviços do ITIL, julgue os itens de 32 a 36.

Em uma organização em que a maturidade do processo de gerenciamento de serviços está em grande progresso no SPMF (*service management process maturity framework*), recomenda-se a utilização dos enfoques de único processo e multi-processo na implementação do gerenciamento de serviços.

- c ) Certo
- e ) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas SEBRAEDF - BR / Analista Técnico / Questão: 34

166. [Q311551]

Em relação a governança de TI, julgue os itens subseqüentes.

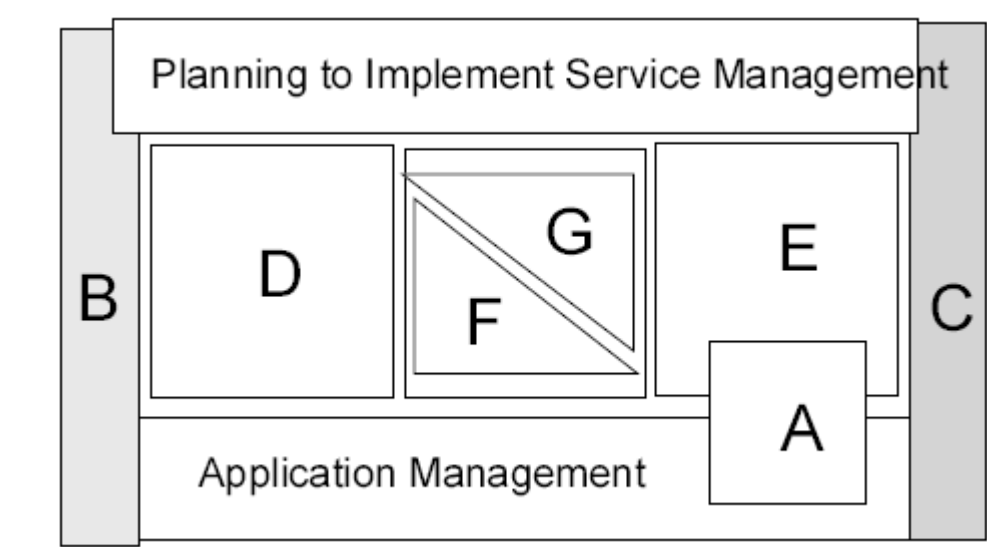
É correto afirmar que as práticas de governança de TI têm sido incentivadas em parte pela maturidade crescente e conseqüente aceitação de vários *frameworks* como o COBIT, ITIL, a série ISO 27000 relativa a padrões de segurança e a série ISO 9001:2000 relativa a gerenciamento de qualidade de sistemas e requerimentos.

- e ) Errado
- c ) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > COBIT 5

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas SEBRAEDF - BR / Analista Técnico / Questão: 57

167. [Q311239]



Com base nos conceitos de ITIL (*information technology infrastructure library*) e na figura acima, que representa a estrutura dos livros para o estudo do ITIL, julgue os itens a seguir.

Os itens G e F, na figura, correspondem ao gerenciamento de serviço, que é dividido em duas áreas: suporte e entrega.

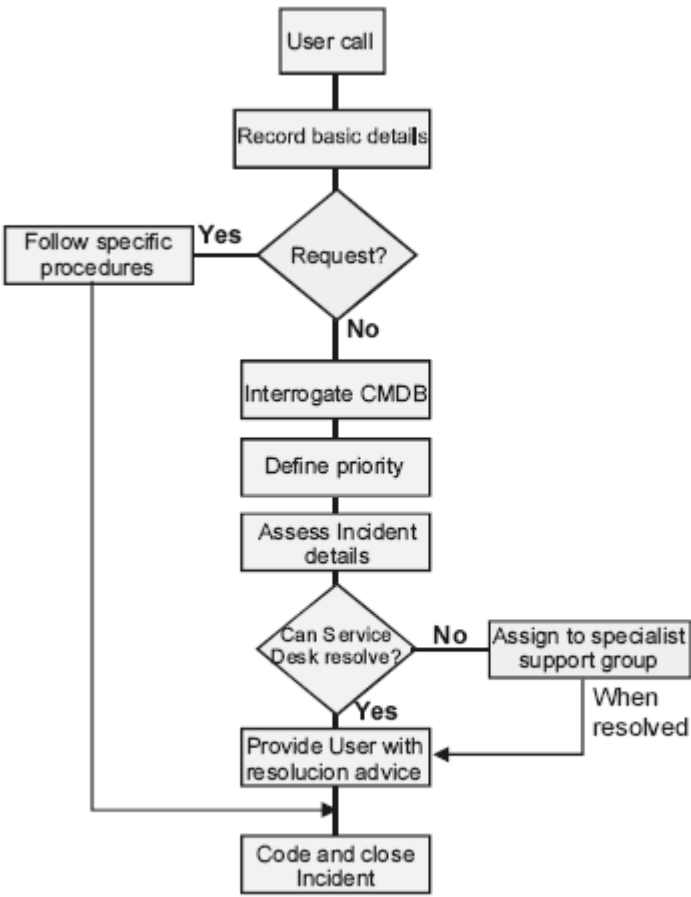
- e ) Errado
- c ) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas SEBRAEDF - BR / Analista Técnico / Questão: 21

168. [Q295177]





Internet: <www.ocg.org>.

Considerando a figura acima, que apresenta um fluxograma de processo realizado no âmbito do modelo ITIL V2, julgue os itens a seguir, acerca dos conceitos do modelo ITIL.

O fluxograma apresenta escalação

- c) Certo
- e) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Administração de Serviços de Tecnologia da Informação / Questão: 83

169. [Q310929]

No que se refere ao ITIL, julgue os itens de 21 a 30.

Os livros suporte a serviços e entrega de serviços referem-se, entre outras funções, aos processos de central de serviços de TI das empresas.

- e) Errado
- c) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas SEBRAEDF - BR / Analista Técnico / Questão: 22

170. [Q311318]

Com base nos conceitos de gerenciamento de serviços do ITIL, julgue os itens de 32 a 36.

O PMF (*process maturity framework*) pode ser utilizado como *framework* para estudar a maturidade de cada um dos dez processos de gerenciamento de serviços individualmente ou para medir a maturidade de serviço de gerenciamento como um todo.

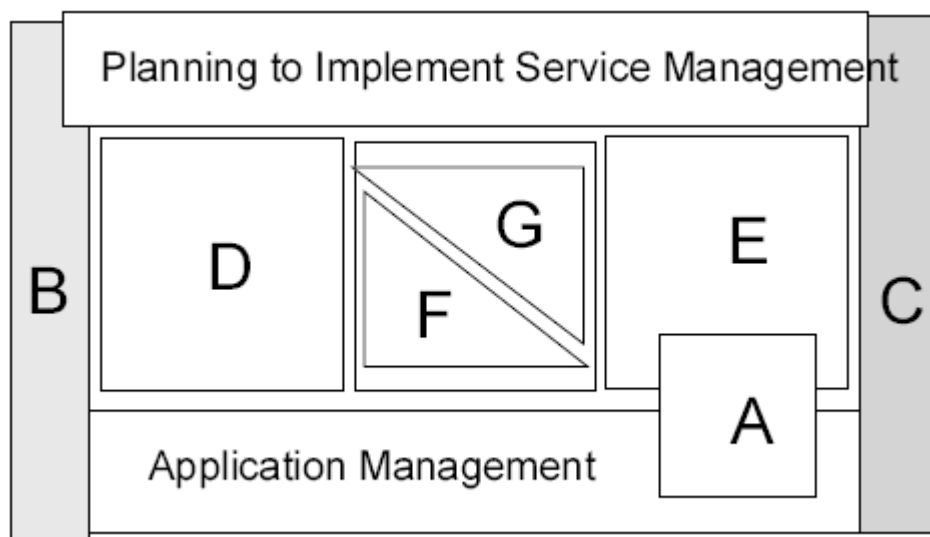
- e) Errado
- c) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas SEBRAEDF - BR / Analista Técnico / Questão: 36

171. [Q311244]





Com base nos conceitos de ITIL (*information technology infrastructure library*) e na figura acima, que representa a estrutura dos livros para o estudo do ITIL, julgue os itens a seguir.

Dentro da área de modelagem de referência, os modelos podem ser divididos em modelos de prática comum e modelos de melhor prática. O ITIL pode ser classificado como um modelo de prática comum. O objeto de modelagem é o gerenciamento do serviço de TI e a linguagem de descrição é uma linguagem natural.

c) Certo

e) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas SEBRAEDF - BR / Analista Técnico / Questão: 26

### 172. [Q303163]

Com relação ao ITIL e ao COBIT, julgue os itens subsequentes.

Os livros do ITIL que versam sobre suporte a serviços e entrega de serviços referem-se, entre outras funções, aos processos de central de serviços de TI das empresas.

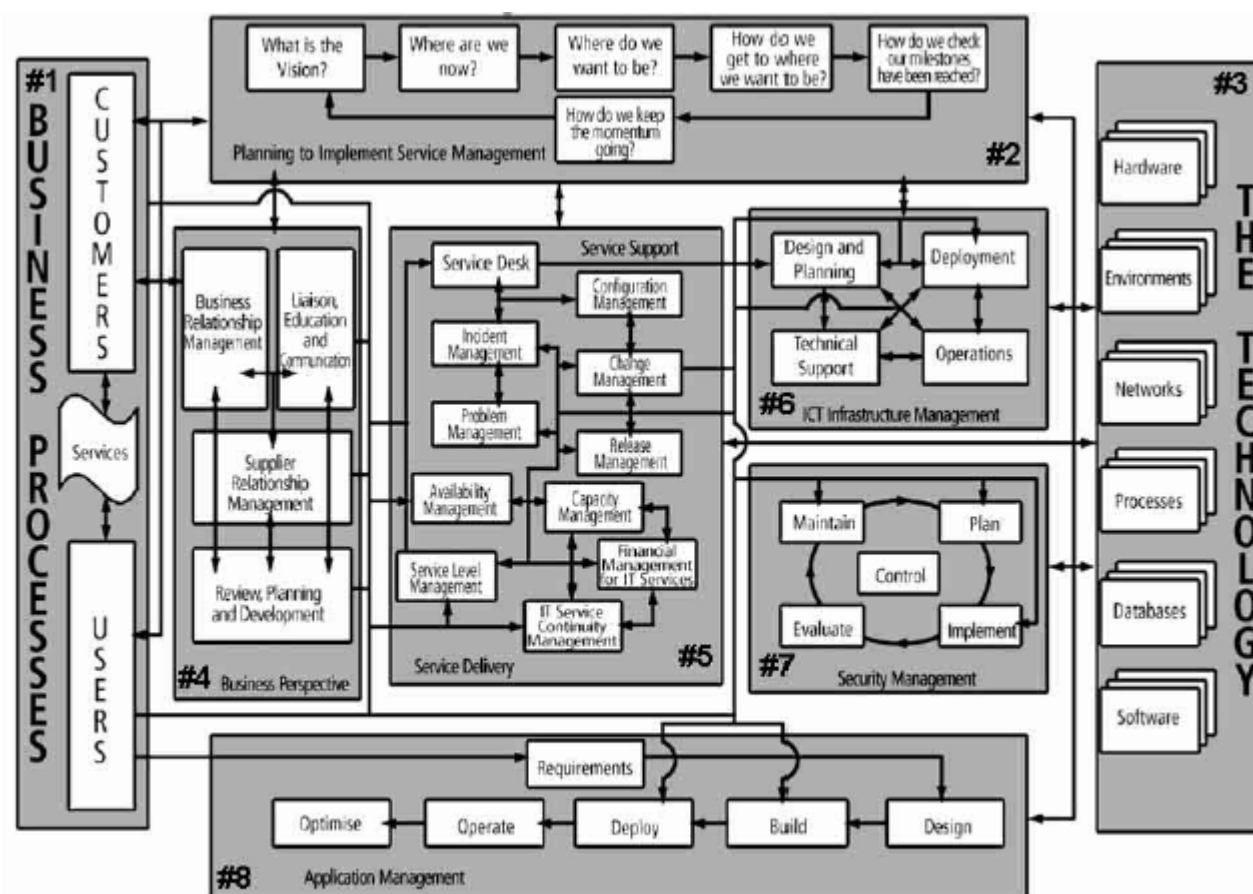
c) Certo

e) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia Hemobras - BR / Analista de Gestão Corporativa - Área Analista de Tecnologia da Informação / Questão: 82

### 173. [Q295099]



Internet: <www.ocg.org>.

A figura acima apresenta uma visão integrada dos principais elementos que constituem o modelo ITIL em sua versão 2. Elementos identificados por #1 a #8 são destacados no modelo. Acerca dos elementos apresentados, e dos conceitos do modelo ITIL, julgue os itens a seguir.

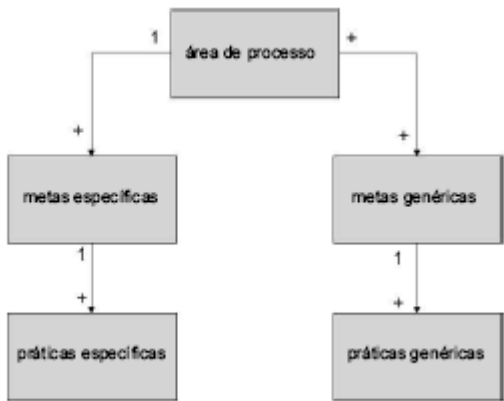
Comparado ao gerenciamento de disponibilidade, o gerenciamento de incidentes, estabelece relacionamento mais direto com os processos de gerenciamento financeiro de serviços de TI.

- e ) Errado
- c ) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Governança de TI > Conceitos básicos > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Administração de Serviços de Tecnologia da Informação / Questão: 74

174. [Q312157]



Considerando a figura acima, que apresenta uma visão conceitual de alguns elementos presentes no modelo CMMI, julgue os itens a seguir, com relação a conceitos de modelos de gerência de TI.

A gerência de configuração é uma área de processo na categoria de suporte do modelo CMMI-SW (CMMI para desenvolvimento de *software*) que também está presente nos modelos COBIT e ITIL. Em todos os modelos de processo citados, existem metas e(ou) práticas e(ou) objetivos de controle relacionados a identificação, controle e auditoria de itens de configuração, embora os itens de configuração gerenciados por organizações que adotam o primeiro modelo possuam natureza mais estática que os itens gerenciados por organizações que adotam os últimos.

- c ) Certo
- e ) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > COBIT 5

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Supremo Tribunal Federal STF - BR / Analista Judiciário - Área Analista de Sistemas / Questão: 135

175. [Q310930]

No que se refere ao ITIL, julgue os itens de 21 a 30.

Os principais objetivos do ITIL são: alinhamento de serviços de TI com as necessidades do negócio de uma organização e seus clientes, melhoria da qualidade e redução de custos de provimento de serviços no longo prazo.

- c ) Certo
- e ) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas SEBRAEDF - BR / Analista Técnico / Questão: 23

176. [Q299215]

Com base nos fundamentos de ITIL, julgue os itens que se seguem.

O controle de incidentes consiste na identificação de processos críticos do negócio e do dano potencial que pode ser causado por eles à organização. Esse controle é realizado por meio cenários de impacto.

- c ) Certo
- e ) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Governança de TI > Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM)

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia Hemobras - BR / Analista de Gestão Corporativa - Área Administrador de Banco de Dados / Questão: 120

177. [Q353264]

O modelo ITIL (information technology infrastructure library) pode ser visto como um conjunto de melhores práticas capazes de promover a qualidade dos serviços de tecnologia da informação. Criado pelo governo britânico, no final da década de 80 do século passado, reúne um conjunto de melhores práticas que permitem aumentar a eficácia e a eficiência dos serviços relacionados à infra-estrutura de TI. Acerca do ITIL, julgue os itens de 80 a 84.

O gerenciamento de incidentes compreende atividades de detecção, registro e classificação de incidentes; investigação, diagnóstico, resolução e recuperação de serviço. A classificação de incidentes por critérios de prioridade é estabelecida na documentação dos acordos de níveis de serviço (SLAs).

- c ) Certo
- e ) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada IPEA - BR / Analista de Sistemas - Área Suporte de Processos de Negócios / Questão: 82

178. [Q311314]

Com base nos conceitos de gerenciamento de serviços do ITIL, julgue os itens de 32 a 36.

SLM (*service level management*) é o nome dado aos processos de planejar, coordenar, redigir, concordar, monitorar e reportar sobre SLAs (*service level agreements*) e, assim, com a revisão continuada de objetivos alcançados por serviços para garantir que a qualidade do serviço seja gradualmente melhorada.

- e ) Errado
- c ) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas SEBRAEDF - BR / Analista Técnico / Questão: 32

179. [Q325092]

No que se refere ao modelo ITIL, julgue os itens que se seguem.

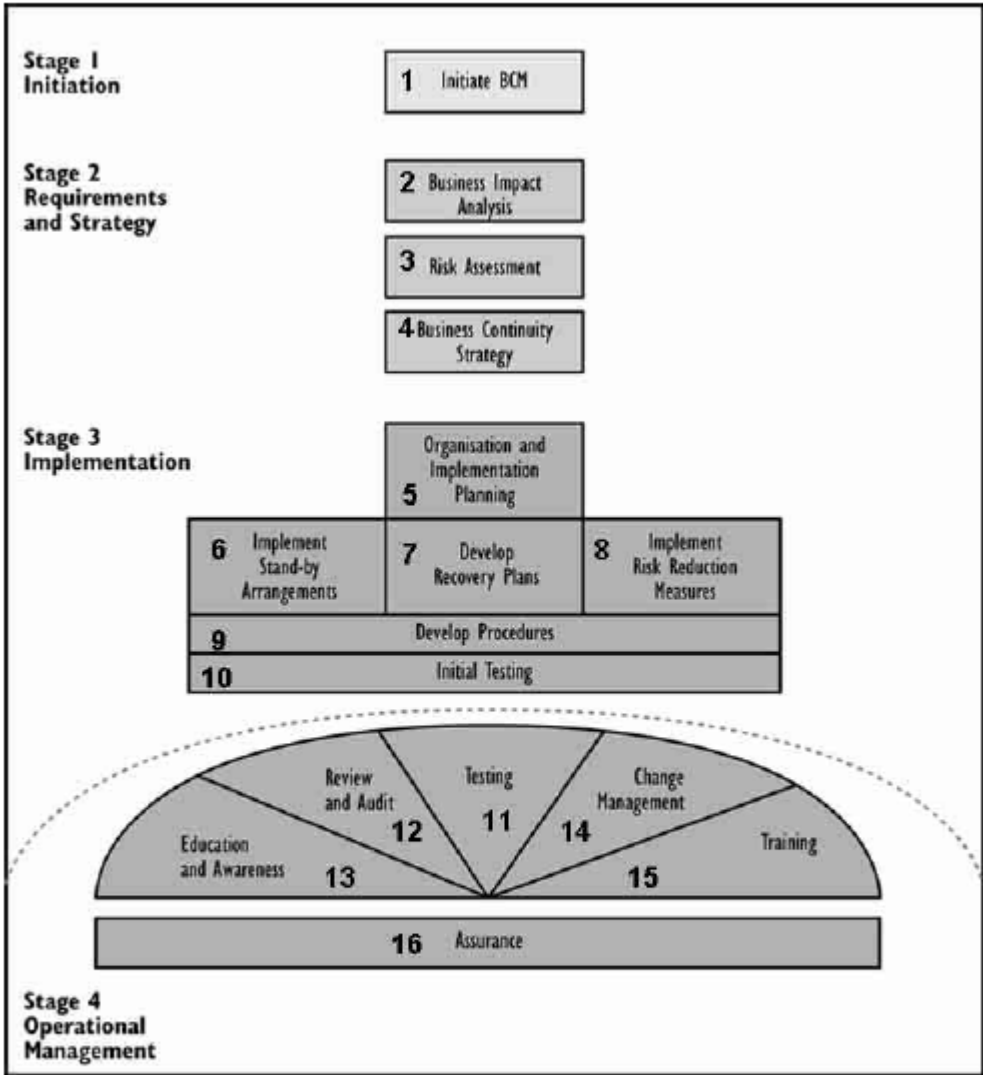
O gerenciamento de mudança (*change management*) visa o emprego de métodos e procedimentos padronizados para tratar eficientemente as mudanças e minimizar o impacto de incidentes relacionados a elas. As solicitações de mudança (*requests for change*) são entradas para esse processo e podem decorrer da insatisfação de clientes.

- c ) Certo
- e ) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Superior Tribunal de Justiça STJ - BR / Analista Judiciário - Área Informática / Questão: 93

180. [Q295154]



A figura acima apresenta um modelo de gestão de continuidade de negócios (GCN), conforme o modelo ITIL. Atividades de execução do processo estão numeradas de 1 a 16. Julgue os itens que se seguem, acerca das características apresentadas e dos conceitos de gerenciamento de serviços de TI.

O emprego de análise de impacto sobre negócios (atividade 2), sendo efetuado antes da apreciação de riscos (atividade 3), permite, entre outras coisas, o melhor estabelecimento do escopo de ativos críticos para o negócio, sobre o qual será empreendida a análise de risco.

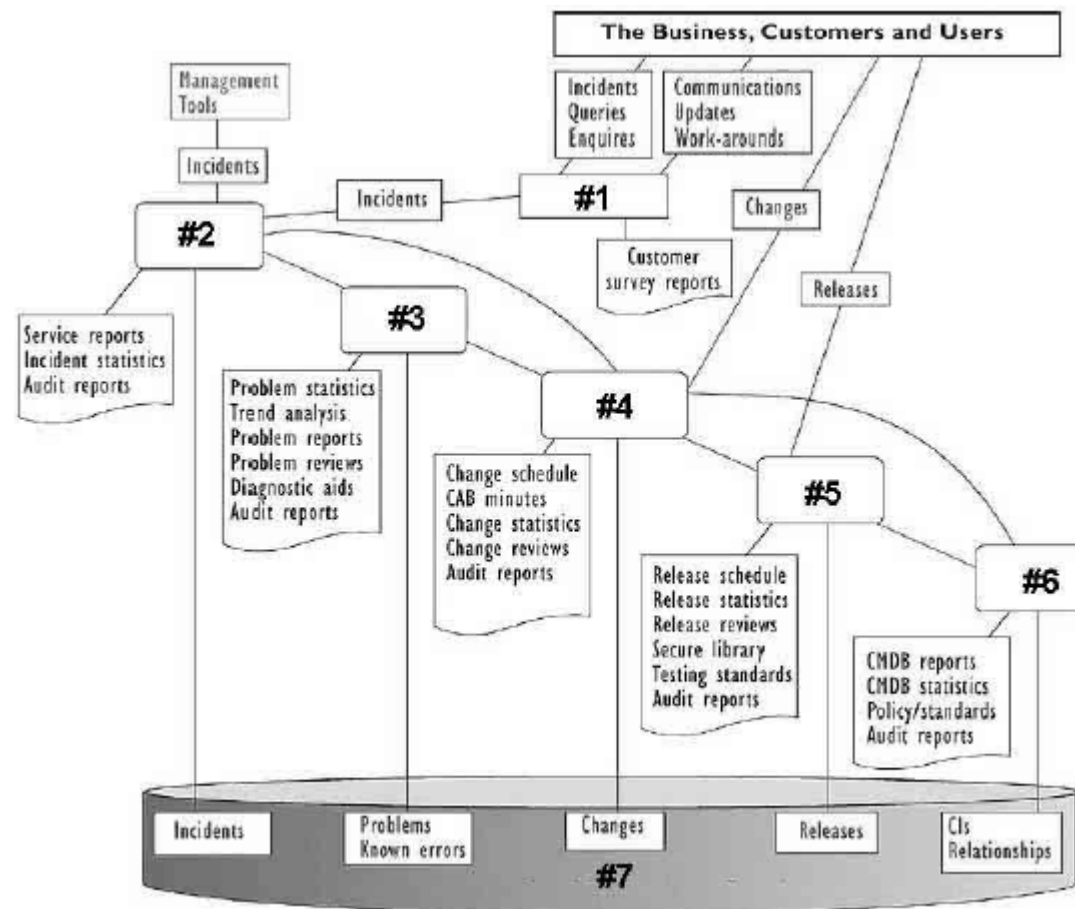
e) Errado

c) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > Gestão de Serviços de TI - ISO 20000 > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Administração de Serviços de Tecnologia da Informação / Questão: 78

### 181. [Q312121]



A figura acima, adaptada de ocg.gov.uk, apresenta a organização do suporte a serviços de TI conforme o modelo ITIL 2, na qual os nomes de alguns elementos do modelo foram substituídos pelos números de #1 a #7. Considerando essa figura, julgue os itens seguintes, acerca dos conceitos de modelos de gestão de tecnologia da informação.

A seqüência correta de gerências na figura, que forma os elementos nomeados de #2 a #6 é: incidentes, problemas, mudanças, *releases* e configuração. A gerência #6 é responsável pela guarda da base de informações indicada por #7.

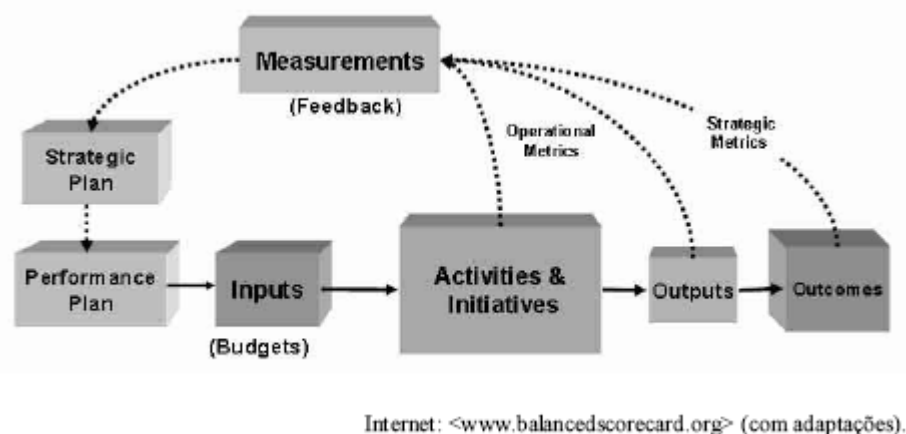
c) Certo

e) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Supremo Tribunal Federal STF - BR / Analista Judiciário - Área Analista de Sistemas / Questão: 132

### 182. [Q295660]



A figura acima apresenta uma proposta de relação entre elementos organizacionais que é estabelecida após a implantação do método *Balanced ScoreCard* (BSC) em uma organização. Considerando essa figura, julgue os próximos itens, acerca de indicadores de desempenho e de gerenciamento de serviços de TI.

O método do BSC é empregado, com variações, nos modelos COBIT e ITIL V2, e propõe o desenvolvimento de um conjunto de indicadores de desempenho em apenas dois níveis: corporativo organizacional e alta gestão de TI, o que permite a promoção do alinhamento estratégico entre TI e negócios.



e) Errado

c) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > COBIT 5 > Governança de TI > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Administração de Serviços de Tecnologia da Informação / Questão: 117

### 183. [Q315117]

Acerca do ITIL, julgue os itens subseqüentes.

O processo de gerenciamento de problemas envolve solucionar problemas em resposta a incidentes, mas não identificar e solucionar problemas e erros conhecidos antes que incidentes ocorram; visa identificar a causas de incidentes, a sua solução e prevenção; uma possível saída desse processo são solicitações de alteração (request for change).

e) Errado

c) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2008 / Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO - BR / Analista - Área Suporte Técnico / Questão: 102

### 184. [Q248002]

Figura III – para os itens de 123 a 147



A figura III acima, obtida de [www.csscorp.com](http://www.csscorp.com), apresenta uma proposta de organização de uma empresa de prestação de serviços de TI. Na figura, estão dispostos vários frameworks e áreas funcionais. Setores do diagrama usados para a análise estão representados por numerais de #1 a #23.

Julgue os itens seguintes, acerca das informações apresentadas na figura III e dos conceitos de gestão de tecnologia da informação.

Uma gerência de disponibilidade implantada na referida organização de forma aderente ao modelo ITIL possivelmente seria responsável pelas atividades #6, #5 e #7, mas não por #21 e #15.

e) Errado

c) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2007 / Tribunal de Contas da União TCU - BR / Analista de Controle Externo ACE - Área Tecnologia da Informação / Questão: 125

### 185. [Q182901]

Julgue os próximos itens, acerca dos conceitos apresentados no modelo ITIL e sua relação com a administração de banco de dados.

A inclusão de novos registros de erros conhecidos em uma base de dados de configuração está mais relacionada com o processo de gerenciamento de problemas que com os processos de gerenciamento de incidentes.

e) Errado

c) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > Conceitos de Banco de dados

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2007 / Corpo de Bombeiro Militar do Distrito Federal CBM DF - DF / Bombeiro Militar / Oficial - Área Analista de Sistemas (Banco de Dados) / Questão: 104



186. [Q248003]

Figura III – para os itens de 123 a 147



A figura III acima, obtida de [www.csscorp.com](http://www.csscorp.com), apresenta uma proposta de organização de uma empresa de prestação de serviços de TI. Na figura, estão dispostos vários frameworks e áreas funcionais. Setores do diagrama usados para a análise estão representados por numerais de #1 a #23.

Julgue os itens seguintes, acerca das informações apresentadas na figura III e dos conceitos de gestão de tecnologia da informação.

Uma gerência de continuidade de serviços de TI implantada na organização em apreço de forma aderente ao modelo ITIL realizará estudos de análise de impacto sobre negócios, visando obter informações sobre o elemento #24 para garantir fundamentalmente o funcionamento dos elementos de #1 a #23.

- c) Certo
- e) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2007 / Tribunal de Contas da União TCU - BR / Analista de Controle Externo ACE - Área Tecnologia da Informação / Questão: 126

187. [Q248004]

Figura III – para os itens de 123 a 147



A figura III acima, obtida de [www.csscorp.com](http://www.csscorp.com), apresenta uma proposta de organização de uma empresa de prestação de serviços de TI. Na figura, estão dispostos vários frameworks e áreas funcionais. Setores do diagrama usados para a análise estão representados por numerais de #1 a #23.

Julgue os itens seguintes, acerca das informações apresentadas na figura III e dos conceitos de gestão de tecnologia da informação.

Uma gerência de configuração implantada na organização em questão de forma aderente ao modelo ITIL atuará com maior intensidade na gestão de informações sobre os dispositivos que suportam as atividades de #5 a #9 que sobre os dispositivos que suportam as atividades de #10 a #14.

- c) Certo
- e) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2007 / Tribunal de Contas da União TCU - BR / Analista de Controle Externo ACE - Área Tecnologia da Informação / Questão: 127

**188. [Q555896]**

No que se refere às normas de qualidade e aos modelos de referência para gerenciamento de processos de tecnologia da informação, julgue os itens que se seguem.

A utilização do modelo ITIL pode proporcionar para uma organização vários benefícios, tais como diminuição dos custos operacionais, aumento da eficiência e maior satisfação do cliente.

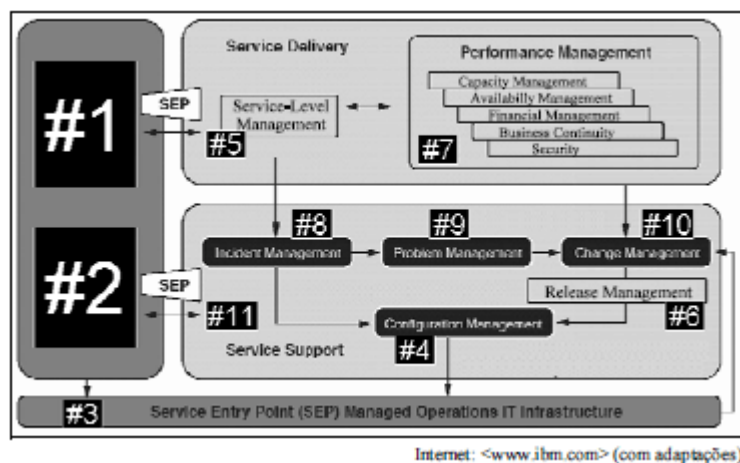
e) Errado

c) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2006 / Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação PRODEST - ES / Técnico de Informática / Questão: 111

**189. [Q516173]**



Os relacionamentos entre diversas áreas de organizações e processos no âmbito dos modelos de gerenciamento de TI são apresentados na figura acima, em que se destacam as áreas identificadas por #1 a #11. Considerando essa figura, julgue os itens seguintes, acerca dos conceitos de segurança da informação, tendo como base as normas BS 7799, ISO 17799 e ISO 27001, o gerenciamento de TI fundamentado no ITIL e COBIT, as redes empresariais, com entendimento de WAN, LAN e W-LAN e ambientes corporativos alicerçados nas TICs.

A existência de processos responsáveis pelo desenvolvimento e manutenção de planos de contingência é um tema explicitamente definido nas normas ou modelos ISO 17799, ITIL e COBIT, e diretamente relacionado com a área #7 (Performance Management) da figura.

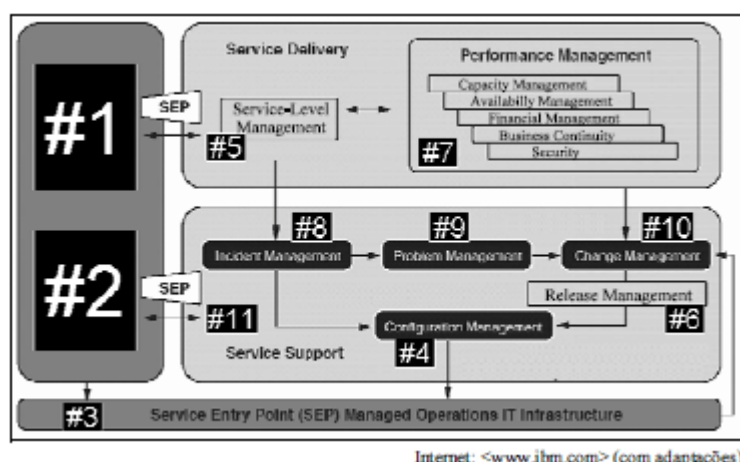
e) Errado

c) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > COBIT 5

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2006 / Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL - BR / Analista Administrativo - Área Ciência da Computação / Questão: 89

**190. [Q516179]**



Os relacionamentos entre diversas áreas de organizações e processos no âmbito dos modelos de gerenciamento de TI são apresentados na figura acima, em que se destacam as áreas identificadas por #1 a #11. Considerando essa figura, julgue os itens seguintes, acerca dos conceitos de segurança da informação, tendo como base as normas BS 7799, ISO 17799 e ISO 27001, o gerenciamento de TI fundamentado no ITIL e COBIT, as redes empresariais, com entendimento de WAN, LAN e W-LAN e ambientes corporativos alicerçados nas TICs.

A análise rotineira e sistêmica dos eventos indesejáveis recorrentes em um ambiente de TI está mais associada à área #9 que à área #8.

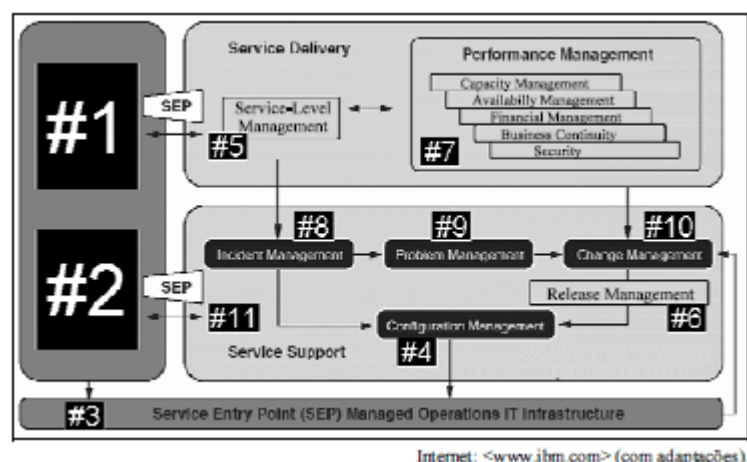
c) Certo

e) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > COBIT 5 > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2006 / Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL - BR / Analista Administrativo - Área Ciência da Computação / Questão: 95

### 191. [Q516182]



Os relacionamentos entre diversas áreas de organizações e processos no âmbito dos modelos de gerenciamento de TI são apresentados na figura acima, em que se destacam as áreas identificadas por #1 a #11. Considerando essa figura, julgue os itens seguintes, acerca dos conceitos de segurança da informação, tendo como base as normas BS 7799, ISO 17799 e ISO 27001, o gerenciamento de TI fundamentado no ITIL e COBIT, as redes empresariais, com entendimento de WAN, LAN e W-LAN e ambientes corporativos alicerçados nas TICs.

Um maior volume de dados relativos à execução dos processos de negócios da organização consumidora de serviços de TI, como páginas HTML, XML e folhas de estilo, deve trafegar entre as áreas #2 e #3, que entre as áreas #2 e #11.

- c) Certo
- e) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > COBIT 5

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2006 / Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL - BR / Analista Administrativo - Área Ciência da Computação / Questão: 98

### 192. [Q899324]

Considerando o conjunto de melhores práticas do ITIL, julgue os itens a seguir.

A avaliação do acervo de recursos obtidos pelo gerenciamento de capacidade é suficiente para se medir o desempenho dos serviços que são oferecidos.

- c) Certo
- e) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2006 / Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social DATAPREV - BR / Analista de Tecnologia da Informação - Área Banco de Dados / Questão: 107

### 193. [Q899271]

Considerando o conjunto de melhores práticas do ITIL, julgue os itens a seguir.

A aplicação de gerenciamento de níveis de serviço, por si só, garante a oferta de bons serviços.

- e) Errado
- c) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2006 / Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social DATAPREV - BR / Analista de Tecnologia da Informação - Área Ambiente Operacional / Questão: 109

### 194. [Q899340]

Tendo em vista o conjunto de práticas do ITIL (information technology infrastructure library), julgue os itens a seguir.

O processo de gerenciamento de mudanças depende da precisão dos itens de configuração.

- c) Certo
- e) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2006 / Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social DATAPREV - BR / Analista de Tecnologia da Informação - Área Análise de Produção / Questão: 43

### 195. [Q899354]

Com base nas práticas de contingências e continuidade de serviços, no ITIL, e considerando que os ativos são componentes do processo de negócio da organização, julgue os seguintes itens.

Se existem alguns ativos de alto valor, se existe grande ameaça a esses ativos e se a vulnerabilidade desses ativos em relação a essas ameaças é alta, então existe um alto risco.

- e ) Errado
- c ) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2006 / Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social DATAPREV - BR / Analista de Tecnologia da Informação - Área Análise de Produção / Questão: 57

196. [Q898759]

Considerando o conjunto de melhores práticas do ITIL, julgue os itens a seguir.  
O gerenciamento financeiro trata de questões associadas a orçamento, contabilização e cobrança dos serviços oferecidos.

- c ) Certo
- e ) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2006 / Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social DATAPREV - BR / Analista de Tecnologia da Informação - Área Ambiente de Aplicações / Questão: 103

197. [Q899350]

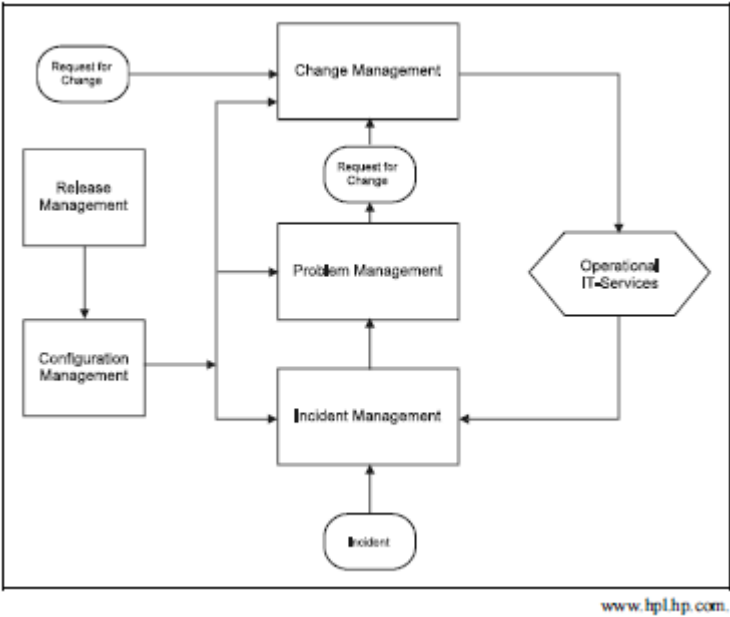
Com base nas práticas de contingências e continuidade de serviços, no ITIL, e considerando que os ativos são componentes do processo de negócio da organização, julgue os seguintes itens.  
A queda de energia elétrica é um ativo sob risco e esse risco deve ser considerado na estratégia de continuidade para todos os serviços da organização.

- e ) Errado
- c ) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2006 / Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social DATAPREV - BR / Analista de Tecnologia da Informação - Área Análise de Produção / Questão: 53

198. [Q554769]



Considerando a figura acima, que apresenta uma relação entre processos de TI, julgue os itens seguintes, acerca de padrões PMI, ITIL, gestão de projeto e gestão de processos ISO.  
Os elementos do modelo acima são compatíveis com a gestão de serviços de TI definida no modelo ITIL, e relacionadas ao contato com clientes de serviços de TI.

- e ) Errado
- c ) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2006 / Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos do Espírito Santo SEGER - ES / Analista de Informática - Área Infra-Estrutura da Informação / Questão: 116

199. [Q891653]

A segurança da informação é reconhecida como área fundamental em diversos frameworks de gestão de tecnologias da informação, tais como ITIL (information technology infrastructure library) e COBIT (control objectives for information technology). Acerca dos princípios de gestão da segurança da informação, julgue os próximos itens.  
A análise de vulnerabilidades é fundamental para um processo de análise de risco, pois permite identificar os elementos dos sistemas de informação e os ativos de informação que estão potencialmente ameaçados. Entretanto, nem toda vulnerabilidade encontrada estará



diretamente relacionada com riscos identificados, haja vista que os riscos se configuram a partir da intenção potencial de se explorar uma vulnerabilidade.

- e ) Errado
- c ) Certo

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > ITIL > COBIT 5

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2005 / Câmara Legislativa do Distrito Federal CLDF - DF / Consultor Técnico Legislativo - Analista de Sistemas - Área 1 / Questão: 112

200. [Q891654]

A segurança da informação é reconhecida como área fundamental em diversos frameworks de gestão de tecnologias da informação, tais como ITIL (information technology infrastructure library) e COBIT (control objectives for information technology). Acerca dos princípios de gestão da segurança da informação, julgue os próximos itens.

O nível de segurança da informação em uma organização é reconhecido pela diversidade de ferramentas tecnológicas que são implantadas para controlar a aplicação de sua política de segurança.

- c ) Certo
- e ) Errado

Disciplinas/Assuntos vinculados: Tecnologia da Informação > COBIT 5 > ITIL

Fonte: Centro de Seleção e de Promoção de Eventos UnB - CESPE/CEBRASPE 2005 / Câmara Legislativa do Distrito Federal CLDF - DF / Consultor Técnico Legislativo - Analista de Sistemas - Área 1 / Questão: 113

# Gabarito

Criado em: 28/12/2023 às 22:35:58

(1 = c) (2 = b) (3 = b) (4 = d) (5 = e) (6 = e) (7 = c) (8 = e) (9 = c) (10 = e) (11 = e) (12 = a) (13 = e) (14 = b) (15 = c) (16 = e) (17 = e) (18 = b) (19 = c) (20 = a) (21 = c) (22 = e) (23 = c) (24 = e) (25 = c) (26 = e) (27 = a) (28 = e) (29 = c) (30 = e) (31 = c) (32 = c) (33 = c) (34 = c) (35 = c) (36 = e) (37 = d) (38 = c) (39 = c) (40 = e) (41 = c) (42 = c) (43 = c) (44 = e) (45 = c) (46 = c) (47 = e) (48 = e) (49 = c) (50 = e) (51 = c) (52 = e) (53 = c) (54 = b) (55 = c) (56 = c) (57 = c) (58 = e) (59 = c) (60 = e) (61 = c) (62 = e) (63 = e) (64 = e) (65 = e) (66 = c) (67 = c) (68 = c) (69 = c) (70 = c) (71 = e) (72 = c) (73 = c) (74 = e) (75 = c) (76 = c) (77 = c) (78 = e) (79 = c) (80 = e) (81 = c) (82 = e) (83 = c) (84 = e) (85 = e) (86 = c) (87 = c) (88 = d) (89 = c) (90 = c) (91 = e) (92 = e) (93 = c) (94 = c) (95 = e) (96 = d) (97 = e) (98 = c) (99 = c) (100 = c) (101 = c) (102 = e) (103 = c) (104 = e) (105 = e) (106 = e) (107 = c) (108 = c) (109 = c) (110 = c) (111 = c) (112 = c) (113 = e) (114 = e) (115 = c) (116 = c) (117 = e) (118 = c) (119 = e) (120 = e) (121 = e) (122 = c) (123 = c) (124 = c) (125 = e) (126 = c) (127 = c) (128 = c) (129 = e) (130 = c) (131 = c) (132 = e) (133 = e) (134 = e) (135 = d) (136 = e) (137 = b) (138 = c) (139 = c) (140 = c) (141 = e) (142 = e) (143 = c) (144 = c) (145 = e) (146 = e) (147 = c) (148 = e) (149 = c) (150 = e) (151 = c) (152 = e) (153 = e) (154 = e) (155 = e) (156 = c) (157 = c) (158 = c) (159 = e) (160 = e) (161 = e) (162 = c) (163 = e) (164 = c) (165 = e) (166 = c) (167 = c) (168 = c) (169 = c) (170 = c) (171 = c) (172 = c) (173 = c) (174 = e) (175 = c) (176 = e) (177 = c) (178 = c) (179 = c) (180 = c) (181 = c) (182 = e) (183 = e) (184 = e) (185 = c) (186 = e) (187 = c) (188 = c) (189 = c) (190 = c) (191 = c) (192 = e) (193 = e) (194 = c) (195 = c) (196 = c) (197 = e) (198 = c) (199 = e) (200 = e)