[Icaro Chellucci Macedo dos Santos](mailto:icaro.chellucci00@usp.br)- 11270973

**Perguntas do Kahoot(TODAS “A”)**

1 - O que significa a Sigla ITIL?

a)Information Technology Infrastructure Library

b)Infrastructure Technology Information Library

c)Information Technology Infrastructure Literature

d)Infrastructure Technology Intelligence Library

2 - A primeira versão do ITIL foi lançada pela agência pertencente do/da:

a)Reino Unido

b)Inglaterra

c)Grã-Bretanha

d)Estados Unidos

3 - ITIL se trata de um/uma:

a)Biblioteca

b)Período tecnológico

c)Metodologia

d)Curso

4 - Quantas e quais eram as publicações mais utilizadas no ITIL V2

a)2 Support/Delivery

b)2 Insurance/Delivery

c)2 Support/Practicality

d)1 Delivery

5 - Qual era o nome do modelo conceitual no ITIL V3

a)Ciclo de Vida do Serviço

b)Ciclo de Vida do Desempenho

c)Ciclo de Vida do Desenvolvimento

d)Ciclo de Tempo de Serviço

6 - Qual ano foi lançado e qual o motivo de retirar o acrônimo “V” da ITIL 4?

a)2019 - Referência a quarta revolução industrial

b)2019 - Referência à quarta potência mundial(Reino Unido)

c)2009 - Referência à quarta geração real britânica

d)2009 - Referência as quatro publicações principais

7 - O fluxo de valor flexível conhecido como Sistema de Valor de Serviço(SVS), que facilitaria a/o:

a)Criação de valor

b)Desenvolvimento de ferramentas

c)Desenvolvimento de processos

d)Valorização de metodologias

8 - O que não faz parte da cadeia de valor de serviços(CVS)?

a)Classificar

b)Planejar

c)Melhorar

d)Engajar

9 - Quais itens não fazem parte das quatro dimensões do ITIL4?

a)Autoridades/Filtragens

b)Parceiros/Fornecedores

c)Fluxos e processos de valor

d)Organizações e pessoas

10 - Qual a importância e benefícios do ITIL em geral?

a)Uma estrutura prática e flexível como suporte para a transformação digital

b)Um processo rígido sistematizado para a divulgação de projetos

c)Uma plataforma versátil como ampliação da expansão Inglesa

d)A única estrutura benéfica com os funcionários de tecnologia

Questões mais complexas

1 - Qual prática é responsável por implantar componentes em ambientes de produção?

a)Habilitação de mudança

b)Gerenciamento de liberação

c)Gerenciamento de ativo de TI

**d)Gerenciamento de implantação**

e)Habilitação de ativo em TI

2 - Qual prática abrange a classificação e a propriedade de consultas e requisições dos usuários?

**a)Central de serviço**

b)Gerenciamento de incidente

c)Habilitação de mudança

d)Gerenciamento de nível de serviço

e)Central de Manutenção

3 - Qual prática identifica métricas que refletem a experiência do cliente em um serviço?

a)Melhoria contínua

b)Central de serviço

**c)Gerenciamento de nível de serviço**

d)Gerenciamento de problema

e)Melhoria plena

4 - Qual é o PRINCIPAL uso de um calendário de mudanças?

a)Suportar o “gerenciamento de incidente” e o planejamento da melhoria

b)Gerenciar mudanças emergenciais

**c)Planejar mudanças e ajudar a evitar conflitos**

d)Gerenciar mudanças padrão

e)Suportar mecanismos de processos

5 - Qual dimensão do gerenciamento de serviço se concentra nas atividades e em como elas são coordenadas?

a)Organização e pessoas

b)Informação e tecnologia

c)Parceiros e fornecedores

**d)Fluxos de valor e processos**

e)Informação e logística

6 - Como a categorização de incidentes auxilia a prática do “gerenciamento de incidentes"?

**a)Ela ajuda a direcionar o incidente para a área de suporte correta**

b)Ela determina a prioridade atribuída ao incidente

c)Ela garante que os incidentes sejam resolvidos nas escalas de tempo acordadas com o cliente

d)Ela determina como o provedor de serviço é percebido

e)Ela facilita a manutenção esporádica das tecnologias

7 - Identifique as palavras que estão falando na frase a seguir:

“Um serviço é um meio que permite a cocriação de valor ao facilitar [ ? ] que os clientes desejam alcançar”.

a)A garantia

**b)Os resultados**

c)A utilidade

d)As saídas

e)O vocabulário

8 - qual é a recomendação da prática de “melhoria contínua”?

**a)Mesmo que pequena, deve haver pelo menos uma equipe dedicada a liderar os esforços de “melhoria contínua”.**

b)Todas as melhorias devem ser gerenciadas como projetos de múltiplas fases.

c)A “melhoria contínua” deve ser isolada de outras práticas.

d)Os fornecedores externos devem ser excluídos das iniciativas de melhoria.

e)A falta de planejamento deve ser corrigida como prioridade principal.

9 - Qual é o potencial benefício de usar uma ferramenta de gerenciamento de serviço de TI para suportar a prática de “gerenciamento de incidentes"?

a)Pode garantir que a causa de incidentes seja identificada dentro dos prazos acordados.

**b)Pode fornecer a correspondência automatizada entre incidentes e problemas ou erros conhecidos.**

c)Pode garantir que os contratos do fornecedor estejam alinhados com as necessidades do provedor de serviço.

d)Pode fornecer a resolução e o encerramento automatizados de incidentes complexos.

e)Pode funcionar como liberação das melhores práticas de tecnologia sem um único fornecedor.

10 - Qual papel pode enviar requisições de serviço?

**a)O usuário ou o representante autorizado dele**

b)O cliente ou o representante autorizado dele

c)O patrocinador ou o representante autorizado dele

d)O fornecedor ou o representante autorizado dele

e)O mediador ou representante autorizado dele