



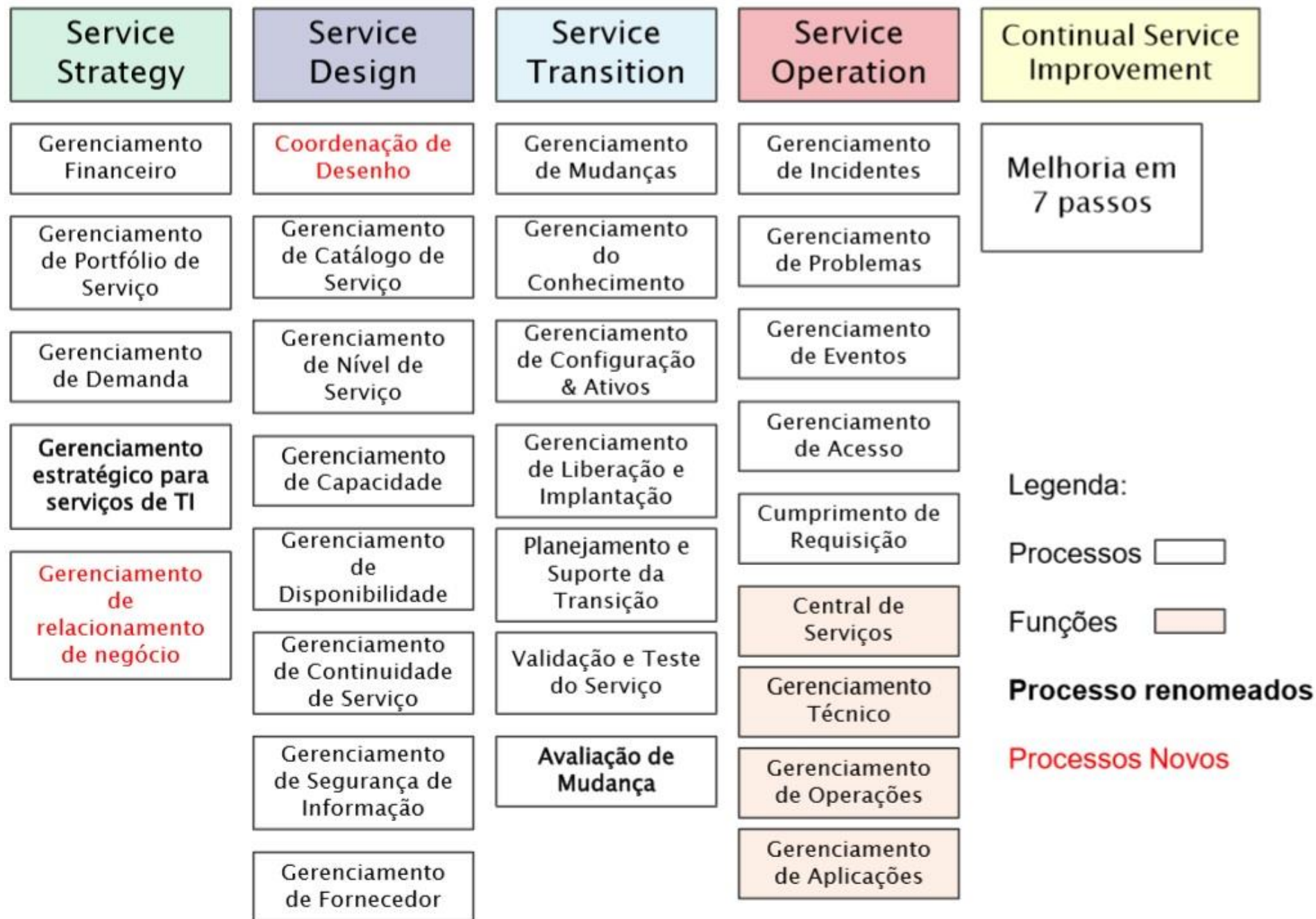
ITIL V.3
EDIÇÃO 2011
CURADORIA 2019

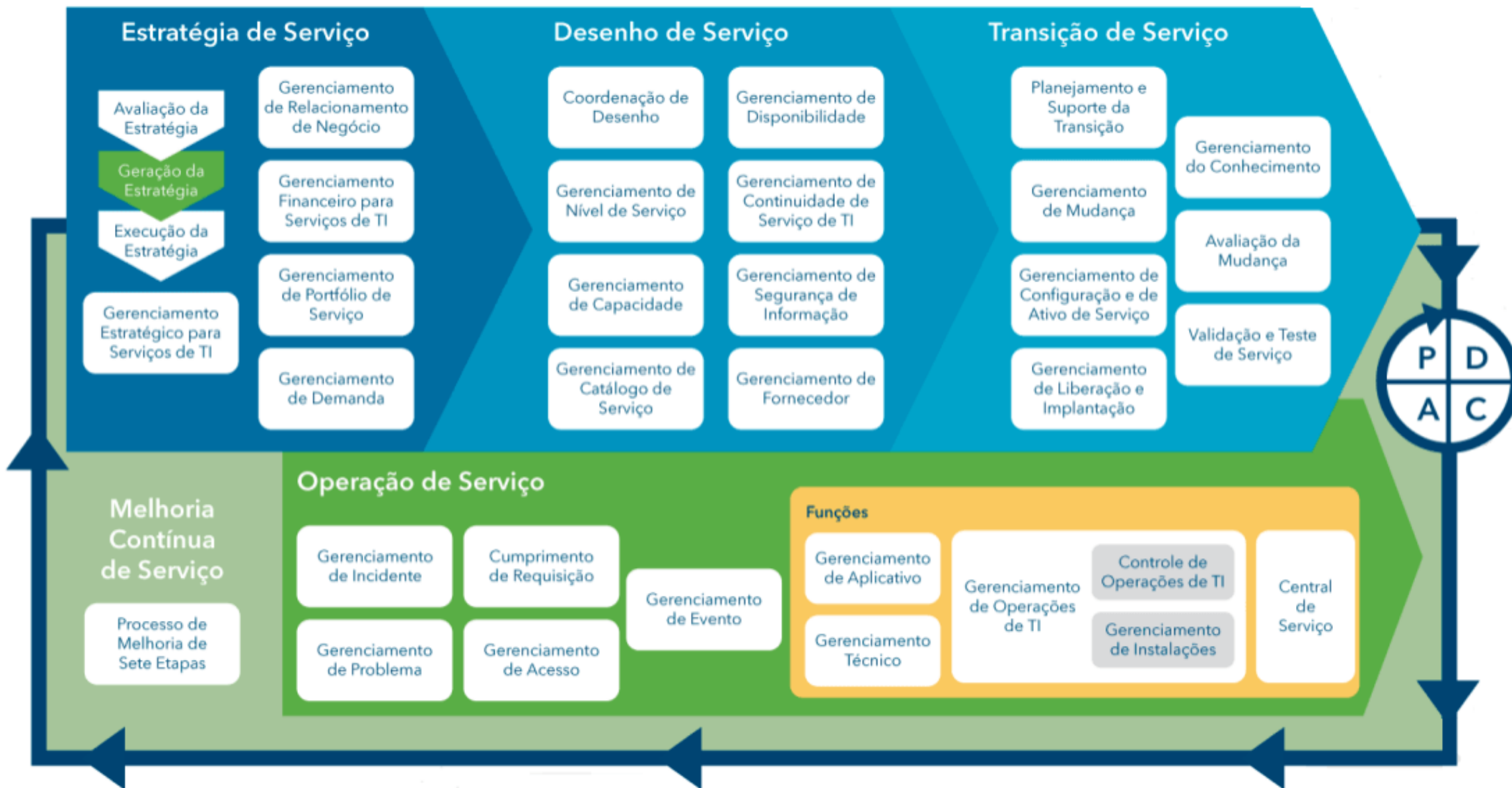
Prof. Luis Claudio –
ProvasdeTI.com.br

Foco do Curso

- Apresentar um resumo geral com questões atualizadas.
- Pré-requisitos: ITIL v.3 (Pedrosa) + ITIL 2011 (Pedrosa) ou ITIL v.3 2011 (Pacheco).







Questão 01

Ano: 2019 Banca: VUNESP Órgão: Prefeitura de Guarulhos - SP

Prova: VUNESP - 2019 - Prefeitura de Guarulhos - SP - Inspetor Fiscal de Rendas - Conhecimentos Gerais

No ITIL (versão 3), um dos processos que faz parte da publicação Operação de Serviço é o Gerenciamento de

A- Fornecedor

B- Demanda

C- Problemas

D- Capacidade

E- Conhecimento



Questão 02

Ano: 2019 Banca: FCC Órgão: SEMEF Manaus - AM

Prova: FCC - 2019 - SEMEF Manaus - AM - Assistente Técnico de Tecnologia da Informação da Fazenda Municipal - Suporte

Ao pesquisar as 5 publicações do ITIL v3, um assistente técnico de TI verificou que a publicação que ele deve utilizar e que fornece orientações que visam o desenvolvimento e melhoria quando da migração ou mudança de serviços é a publicação

A- Desenho ou Projeto de Serviço.

B- Estratégia de Serviço.

C- Operação de Serviço.

D- Transição de Serviço.

E- Melhoria Contínua de Serviço.



Questão 03

Ano: 2019 Banca: FCC Órgão: SEMEF Manaus - AM

Prova: FCC - 2019 - SEMEF Manaus - AM - Técnico de Tecnologia da Informação da Fazenda Municipal

A Fazenda Municipal necessita utilizar a publicação Desenho ou Projeto de Serviço do ITIL v3, sendo que dois dos processos presentes nessa publicação são

- A- Gerenciamento Financeiro e Gerenciamento do Conhecimento.
- B- Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento da Disponibilidade.
- C- Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento de Acesso.
- D- Gerenciamento de Capacidade e Gerenciamento de Portfolio de Serviços.
- E- Gerenciamento de Eventos e Gerenciamento de Requisição.



Questão 04

Ano: 2019 Banca: IDECAN Órgão: IF-PB

Prova: IDECAN - 2019 - IF-PB - Técnico em Tecnologia da Informação

O ITIL é um framework pensado para a missão de gerenciamento de serviços de TI. É bastante aceito no mundo todo e possui uma versão conhecida pelo nome ITIL v3. Seu conteúdo é baseado em torno do ciclo de vida de um serviço de uma organização, sendo, por este motivo, separado em volumes (livros) específicos. A respeito dos volumes do ITIL, assinale a alternativa que indica corretamente o nome de um dos volumes do ITIL.

- A- Criação de Serviço
- B- Venda de Serviço
- C- Encerramento de Serviço
- D- Virtualização de Serviço
- E- Transição de Serviço



Questão 05

Ano: 2019 Banca: FCC Órgão: SEFAZ-BA

Prova: FCC - 2019 - SEFAZ-BA - Auditor Fiscal - Tecnologia da Informação - Prova II

Solicitou-se a um Auditor Fiscal da área de TI o cálculo do Return Of Investment-ROI com a implantação da ITIL v3, edição 2011, com base nos valores médios para algumas métricas de Gerenciamento de Incidentes. Os valores atuais e as metas de redução são:

I. Incidentes por mês: 5.000 Meta de redução: 10%

II . Tempo médio da 1ª chamada: 12 minutos Meta de redução: 1 minuto

Considerando que o custo médio de atendimento para cada incidente é de R\$ 40,00, o Auditor afirma corretamente que a

A- redução do tempo médio da 1ª chamada em 1 minuto terá impacto quase insignificante no ROI.

B- redução do tempo médio da 1ª chamada em 1 minuto será o dobro do que se conseguirá com a redução de 10% no número de incidentes.



Questão 05

Ano: 2019 Banca: FCC Órgão: SEFAZ-BA

Prova: FCC - 2019 - SEFAZ-BA - Auditor Fiscal - Tecnologia da Informação - Prova II

Solicitou-se a um Auditor Fiscal da área de TI o cálculo do Return Of Investment-ROI com a implantação da ITIL v3, edição 2011, com base nos valores médios para algumas métricas de Gerenciamento de Incidentes. Os valores atuais e as metas de redução são:

I. Incidentes por mês: 5.000 Meta de redução: 10%

II . Tempo médio da 1ª chamada: 12 minutos Meta de redução: 1 minuto

Considerando que o custo médio de atendimento para cada incidente é de R\$ 40,00, o Auditor afirma corretamente que a

C- economia com a redução de 10% nos incidentes será estimada em R\$ 20.000,00.

D- economia com a redução de 10% nos incidentes será estimada em $4.500 \times R\$ 40,00 = R\$ 180.000,00$.

E- economia com a redução de 10% nos incidentes será estimada em $5.000 \times R\$ 36,00 = R\$ 180.000,00$.



Questão 06

Ano: 2019 Banca: CESPE Órgão: CGE - CE

Prova: CESPE - 2019 - CGE - CE - Auditor de Controle Interno - Tecnologia da Informação

Segundo a ITIL v3, no estágio desenho de serviço, a saída principal que inclui todas as informações necessárias para gerenciar o ciclo de vida de um serviço novo ou alterado é o

- A- pacote de nível de serviço (PNS).
- B- requisito de nível de serviço (RNS).
- C- acordo de nível de serviço (ANS).
- D- procedimento padrão de operação (PPO).
- E- pacote de desenho de serviço (PDS).



Questão 07

Ano: 2019 Banca: CESPE Órgão: CGE - CE

Prova: CESPE - 2019 - CGE - CE - Auditor de Controle Interno - Tecnologia da Informação

Ao avaliar o funcionamento da central de serviços de determinado órgão, um analista de TI observou que todos os chamados recebidos pela central de serviços foram classificados como incidentes, antes mesmo de qualquer diagnóstico. Verificou também que, quando possível, alguns incidentes foram resolvidos pela própria central, no primeiro contato. Acerca dessa situação, à luz da ITIL v3, é correto afirmar que o gerenciamento de serviços realizado nesse órgão foi

A- compatível com a ITIL, pois todos os chamados devem ser classificados como incidentes, sem a necessidade de diagnóstico prévio.

B- compatível com a ITIL, pois todo chamado deve ser alterado de incidente para problema ou requisição, mas somente após a sua classificação.



Questão 07

Ano: 2019 Banca: CESPE Órgão: CGE - CE

Prova: CESPE - 2019 - CGE - CE - Auditor de Controle Interno - Tecnologia da Informação

Ao avaliar o funcionamento da central de serviços de determinado órgão, um analista de TI observou que todos os chamados recebidos pela central de serviços foram classificados como incidentes, antes mesmo de qualquer diagnóstico. Verificou também que, quando possível, alguns incidentes foram resolvidos pela própria central, no primeiro contato. Acerca dessa situação, à luz da ITIL v3, é correto afirmar que o gerenciamento de serviços realizado nesse órgão foi

C- compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços não ter realizado diagnósticos dos chamados recebidos, o que não é de sua competência.

D- compatível com a ITIL apenas no que se refere ao fato de a central de serviços poder resolver incidentes no primeiro contato, quando possível.

E- Incompatível com a ITIL, pois não compete à central classificar chamadas, realizar diagnósticos nem resolver incidentes.



Questão 08

Ano: 2017 Banca: INSTITUTO AOCP Órgão: EBSEH

Prova: INSTITUTO AOCP - 2017 - EBSEH - Analista de Tecnologia da Informação - Suporte e Redes (HUJB – UFCG)

Qual é o processo da ITIL (v2 ou v3) que tem foco na coleta, armazenagem e fornecimento de informação para os demais processos?

- A- Gerenciamento de Configuração.
- B- Gerenciamento de Capacidade.
- C- Banco de Soluções.
- D- Gerenciamento da Comunicação.
- E- Gerenciamento do Relacionamento.



Questão 09

ANO: 2018 BANCA: CEBRASPE ÓRGÃO: STJ

PROVA: TÉCNICO JUDICIÁRIO - DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

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 o item seguinte, relativo 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.



Questão 10

ANO: 2018 BANCA: CEBRASPE ÓRGÃO: STJ

PROVA: TÉCNICO JUDICIÁRIO - DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

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 o item seguinte, relativo a gerenciamento de serviços e ITIL v3.

Entre os processos da ITIL v3, o que melhor se adequa ao requisito I é o gerenciamento de catálogo de serviço, que faz parte do portfólio de serviço e contém informações sobre serviços voltados para o cliente, incluindo-se aqueles disponíveis para implantação.



Gabarito

- 01 – Alternativa C
- 02 – Alternativa D
- 03 – Alternativa B
- 04 – Alternativa E
- 05 – Alternativa C
- 06 – Alternativa E
- 07 – Alternativa D
- 08 – Alternativa A
- 09 – INCORRETO
- 10 – CORRETO

Questão 11

ANO: 2018 BANCA: CEBRASPE ÓRGÃO: STJ

PROVA: TÉCNICO JUDICIÁRIO - DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

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 o item seguinte, relativo a gerenciamento de serviços e ITIL v3.

Entre os processos da ITIL v3, o mais adequado ao requisito II é o gerenciamento de portfólio de serviços da publicação Estratégia de Serviço, que inclui a categoria funil de serviços em desenvolvimento ou obsoletos.



Questão 12

Ano: 2018 Banca: IADES Órgão: CFM

Prova: IADES - 2018 - CFM - Analista de Tecnologia da Informação

A respeito do ITIL v3, é correto afirmar que o(s)

A- Portfólio de Serviços está inserido no Catálogo de Serviços.

B- processos Gerenciamento de Problema e Gerenciamento de Incidente fazem parte da fase Operação do Serviço.

C- processo Gerenciamento de Portfólio de Serviços faz parte da fase Desenho do Serviço.

D- processo Gerenciamento da Mudança faz parte da fase Operação do Serviço.

E- processo Gerenciamento da Continuidade do Serviço faz parte da fase Transição do Serviço.



Questão 13

Ano: 2018 Banca: FUNDATEC Órgão: AL-RS

Prova: FUNDATEC - 2018 - AL-RS - Analista Legislativo - Analista de Tecnologia da Informação e Comunicação

A sigla ITIL significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação. A estrutura da ITILv3 é dividida em uma coletânea de livros, quais sejam:

A- Estratégia de Serviço, Projeto de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua de Serviço.

B- Estratégia de Negócio, Projeto de Negócio, Transição de Estrutura e Melhoria de Processos.

C- Projeto de Negócio, Estratégia de Implementação, Transição e Melhoria de Processos.

D- Plano de Negócio, Estratégia de Implementação, Operação de Serviços e Melhoria Contínua.

E- Plano de Negócio, Estratégia de Serviços, Operação e Melhoria Continuada.



Questão 14

Ano: 2017 Banca: CONSULPLAN Órgão: TRF - 2ª REGIÃO

Prova: CONSULPLAN - 2017 - TRF - 2ª REGIÃO - Analista Judiciário - Informática Infraestrutura

O ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é uma Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia de Informação que surgiu na década de 80, no Reino Unido, com o nome de GITIM (Government Information Technology Infrastructure Method) ou Método de Governo de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e, em 1989, foi renomeado para ITIL. Sua primeira versão possuía 31 livros, e sua segunda versão, após atualizações e revisões, foi lançada no ano de 2000, já com “apenas” 7 livros. A versão 3 foi lançada entre os anos de 2007 e 2008, e conta com 5 livros, onde a visão de processos da V2 foi organizada em ciclos de vida, contendo cinco fases. Os cinco ciclos de vida do ITIL V3 recebem os seguintes nomes: Estratégia de Serviço; Desenho de Serviço; Transição de Serviço; Operação de Serviço; e, Melhoria Continuada de Serviço. Cada ciclo de vida é composto por vários processos. Assinale a alternativa correta acerca dos processos do ciclo de vida Desenho de Serviço.

- A- Avaliação da Mudança; Gerenciamento do Portfólio e Serviço; e, Gerenciamento de Acesso.
- B- Gerenciamento da Capacidade; Gerenciamento da Disponibilidade; e, Gerenciamento de Fornecedores.
- C- Gerenciamento da Demanda; Validação e Teste de Serviço; e, Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviço.
- D- Gerenciamento de Liberação e Implantação; Gerenciamento de Continuidade de Serviço de TI; e, Gerenciamento de Relacionamento com o Negócio.



Questão 15

Ano: 2019 Banca: FCC Órgão: TJ-MA

Prova: FCC - 2019 - TJ-MA - Analista Judiciário - Analista de Sistemas - Suporte e Rede

O Processo de Validação e Teste de Serviço da ITIL v3 edição 2011 verifica se a utilidade e garantia do serviço serão entregues conforme especificado no Pacote de Desenho do Serviço – PDS, que

- A- pode ser criado quando um ou mais serviços são aposentados e afetam outros serviços necessitando, muitas vezes, de um novo desenho.
- B- inclui apenas informações criadas durante o desenho do serviço, como requisitos e políticas que afetam o serviço.
- C- é um plano de execução de um projeto que entrega um ou mais produtos para agregar valor à organização.
- D- inclui somente informações definidas durante a estratégia de serviço, tais como benefícios para a área de negócio, utilidade e garantia.
- E- é outra denominação para Pacote de Serviço, já que define as funcionalidades default, entregues para todos os clientes.



Questão 16

Ano: 2019 Banca: FCC Órgão: TJ-MA

Prova: FCC - 2019 - TJ-MA - Técnico Judiciário - Técnico em Informática - Software

Ao se implementar um novo serviço de TI no contexto da ITIL v3 edição 2011, é importante que os papéis e responsabilidades estejam claros e bem definidos para que se saiba exatamente o que cada um deve fazer. Essa definição de papéis e responsabilidades normalmente é feita utilizando-se

- A- a técnica PERT.
- B- uma rede de Petri.
- C- o ciclo de Deming.
- D- uma matriz RACI.
- E- o método Kanban.



Questão 17

Ano: 2019 Banca: CESPE Órgão: TJ-AM

Prova: CESPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Programado

A respeito da ITIL v3, julgue o item subsequente.

Na ITIL v3, a matriz racionalidade, ação e controle é utilizada para atribuição de responsabilidades de gestão dos projetos.



Questão 18

Ano: 2019 Banca: FCC Órgão: TRF - 4ª REGIÃO

Prova: FCC - 2019 - TRF - 4ª REGIÃO - Analista Judiciário - Sistemas de Tecnologia da Informação

Suponha que um Analista do Tribunal Regional Federal da 4ª Região – TRF4 esteja atuando na gestão da melhoria contínua de serviços. A fim de executar uma gestão que garanta o sucesso, a manutenção e a evolução positiva das melhorias conquistadas, ele vem realizando periodicamente uma atividade que deve ser praticada constantemente na ITIL v3. Essa atividade, que aborda o estudo e meios de prevenção das ameaças e oportunidades externas, bem como a verificação de medidas corretivas possíveis dos pontos fortes e fracos internos do Tribunal, é conhecida como

- A- gestão de tendência.
- B- abordagem custo/benefício.
- C- gestão de impacto no negócio.
- D- análise SWOT.
- E- análise AIFC.



Questão 19

Ano: 2017 Banca: IBFC Órgão: EBSE RH

Prova: IBFC - 2017 - EBSE RH - Analista de Tecnologia da Informação - Sistemas Operacionais - (HUGG-UNIRIO)

Quanto aos principais processos e funções do ITIL v2/ v3 para suportar o gerenciamento de serviços de TI, analise as afirmativas abaixo, dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F) e assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

() A Central de Serviços (Service Desk) proporciona um único ponto central de contato para todos os usuários de TI.

() O processo de Gerenciamento de Evento pertence a fase do ciclo de vida de serviço Operação de Serviço.

() Dentro da conceituação do ITIL 'problema' é tratado da mesma forma e tem o mesmo significado que 'incidente'.

A- V - V - V

D- F - F - V

B- V - V - F

E- F - F - F

C- V - F - V



Questão 20

Ano: 2019 Banca: FCC Órgão: TRF - 4ª REGIÃO

Prova: FCC - 2019 - TRF - 4ª REGIÃO - Analista Judiciário - Infraestrutura em Tecnologia da Informação

Um funcionário que trabalha no primeiro nível de atendimento da Central de Serviços de uma organização que utiliza a ITIL v3 edição 2011 recebeu o chamado telefônico de um usuário que está com dificuldades para acessar um serviço. Neste caso,

A- o usuário deverá ser transferido diretamente para o técnico de campo de segundo nível caso o atendente de primeiro nível não conseguia resolver o problema.

B- o usuário só deverá receber um retorno do atendente de primeiro nível quando o problema for solucionado, mesmo quando for escalonado para níveis de atendimento superiores e isso levar tempo.

C- o atendente pode procurar uma solução para o problema na base de dados de erros conhecidos, se necessário, e aplicá-la, caso esta exista.

D- só será necessário registrar o atendimento se o problema não puder ser resolvido pelo atendente de primeiro nível.

E- o usuário precisa ser mantido na linha até que o problema seja resolvido, ou que uma solução de contorno seja encontrada.



Gabarito

- 11 – CORRETO
- 12 – Alternativa B
- 13 – Alternativa A
- 14 – Alternativa B
- 15 – Alternativa A
- 16 – Alternativa D
- 17 – INCORRETO
- 18 – Alternativa D
- 19 – Alternativa B
- 20 – Alternativa C