

Técnico Informática – Prática Profissional
Professor Edmir Braga

Exercícios

1 - Como o Gerenciamento de Serviços de TI contribui para a qualidade do serviço de TI fornecido?

- A – Registrando acordos entre clientes internos e externos e fornecedores com documentos formalizados.
- B – Promovendo o foco no cliente entre todos os funcionários do departamento de TI.
- C – Definindo normas gerais para os níveis de serviços.
- D – Planejando, implementando e gerenciando um conjunto de processos coerentes para fornecer serviços de TI.

2 – Qual é o papel do Itil dentro do Gerenciamento de Serviços de TI?

- A - Servir como um padrão internacional para o Gerenciamento de Serviços de TI
- B - Fornecer uma referencia baseada nas melhores praticas.
- C - Servir como um framework teórico para o desenho do processo
- D - Servir como um modelo padrão para a provisão de serviços de TI

3 - A Itil define o usuário final como sendo a pessoa ou grupo que usa os serviços de TI.

- Verdadeiro
- Falso

4 - A Itil só pode ser adotada por grandes empresas, não permitindo adaptações a pequenas empresas devido a sua alta complexidade.

- Verdadeiro
- Falso

5 - A visão de uma organização pode ser melhor definida com a seguinte pergunta:

- A – Como nos chegaremos onde queremos ir?
- B – Como nos sabemos se chegamos lá?
- C – Onde nos estamos agora?
- D – Onde nos queremos chegar?