- Cada um dos itens das provas escritas objetivas está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, na **Folha de Respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **Folha de Respostas**, único documento válido para a correção das suas provas escritas objetivas.
- Nos itens 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.
- Eventuais espaços livres — identificados ou não pela expressão "**Espaço livre**" — que constarem deste caderno de provas poderão ser utilizados para rascunho.

-- PROVAS ESCRITAS OBJETIVAS --

-- CONHECIMENTOS GERAIS --

LÍNGUA PORTUGUESA

Texto CG1A1

Alguns problemas éticos com a inteligência artificial (IA) não são específicos dela. Por exemplo, existem paralelos com outras tecnologias de automação. Considere os robôs industriais que são programados e não são considerados IA, mas que, no entanto, acarretam consequências sociais quando levam ao desemprego. Não só isso, alguns dos problemas da IA estão relacionados às tecnologias com as quais ela está conectada, como mídias sociais e Internet, que, quando combinadas com a IA, nos apresentam novos desafios. É o caso das plataformas de mídia social que usam IA para saber mais sobre seus usuários, o que gera preocupações com a privacidade.

Essa ligação com outras tecnologias também significa que muitas vezes a IA não é visível. Isso é assim em primeiro lugar porque já se tornou uma parte arraigada de nossa vida cotidiana. A IA é frequentemente anunciada em aplicativos novos e espetaculares. Mas não devemos nos esquecer da IA que já alimenta plataformas de mídia social, mecanismos de busca e outras mídias e tecnologias que se tornaram parte de nossa experiência cotidiana. A IA está em todo lugar. A linha entre a IA propriamente dita e outras formas de tecnologia pode ser confusa, tornando-se a IA invisível: se os sistemas de IA estão incorporados à tecnologia, tendemos a não os notar. E, se sabemos que há IA envolvida, é difícil dizer se é a IA que cria o problema ou o impacto, ou se é a outra tecnologia conectada à IA.

Em certo sentido, não há IA em si: a IA sempre depende de outras tecnologias e está inserida em práticas e procedimentos científicos e tecnológicos mais amplos. Embora ela também levante problemas éticos próprios e específicos, qualquer ética da IA deve estar conectada à ética mais geral das tecnologias de informação e comunicação digital, ética computacional, e assim por diante.

Mark Coeckelberg, **Ética na inteligência artificial**. São Paulo: Ubu Editora, 2023, p. 78 (com adaptações).

Com base nas ideias veiculadas no texto CG1A1, julgue os itens que se seguem.

1 No texto, o exemplo dos problemas relativos à privacidade dos usuários de mídias sociais ilustra uma questão ética restrita à IA.

2 O primeiro parágrafo do texto versa sobre problemas éticos comuns à IA e a outras tecnologias, bem como sobre problemas éticos decorrentes da sobreposição da IA a outras tecnologias.

3 Segundo o texto, são inéditos os dilemas éticos suscitados pelas inovações empreendidas pela IA.

4 A argumentação no texto é desenvolvida no sentido de relativizar o papel da IA na geração dos problemas éticos relacionados à tecnologia na atualidade.

5 Entende-se do texto que a invisibilidade da IA decorre de sua frequente conexão com outras tecnologias.

Acerca de aspectos linguísticos do texto CG1A1, julgue os seguintes itens.

6 Sem prejuízo da correção gramatical e dos sentidos do texto, o segmento "combinadas com a IA" (penúltimo período do primeiro parágrafo) poderia ser reescrito como **combinadas à IA**.

7 A coerência das ideias do terceiro período do primeiro parágrafo seria mantida caso a expressão "no entanto" fosse substituída por **não obstante**.

8 No último período do texto, a forma verbal "levante" está flexionada no modo imperativo devido ao emprego da conjunção "Embora".

9 A inserção de uma vírgula imediatamente após "lugar" (segundo período do segundo parágrafo), além de gramaticalmente correta, preservaria as relações coesivas e de sentido do texto original.

10 No segmento "tendemos a não os notar" (penúltimo período do segundo parágrafo), a anteposição da forma pronominal "os" ao verbo "notar" é obrigatória, não sendo admitida a ênclise pronominal, em razão do emprego do vocábulo "não".

LÍNGUA INGLESA

A Harvard team has realized a milestone in the quest for stable, scalable quantum computing. For the first time, the team has created a programmable, logical quantum processor, capable of encoding up to 48 logical qubits, and capable of executing hundreds of logical gate operations. Their system is the first demonstration of large-scale algorithm execution on an error-corrected quantum computer, heralding the advent of early fault-tolerant, or reliably uninterrupted, quantum computation.

Internet: <sciencedaily.com> (adapted).

Considering the information stated in the text above and the vocabulary used in it, judge the following items.

11 The quantum processor developed by the Harvard team is able to encode over 48 logical qubits.

12 The verb "realized" (first sentence of the text) could be replaced with **reached a milestone** without changing the meaning of the sentence.

13 The Harvard team has made a big mistake in developing stable, scalable quantum computing.

14 It can be concluded from the text that the system developed by the Harvard team is expected to continue operating in spite of possible failures.

15 It would maintain the meaning and correctness of the text to replace the pronoun "Their" (last sentence of the text) with **The Harvard team's**.

There have been reports that researchers at OpenAI had made a "breakthrough" in Artificial Intelligence (AI). Some media agencies report that such researchers had come up with a new way to make powerful AI systems and had created a new model, called Q. Star, that was able to perform grade-school-level math.

Researchers have for years tried to get AI models to solve math problems. Language models like ChatGPT and GPT-4 can do some math, but not very well or reliably.

People who worry about whether AI poses an existential risk to humans, one of OpenAI's founding concerns, fear that such capabilities might lead to rogue AI. Safety concerns might arise if such AI systems are allowed to set their own goals and start to interface with a real physical or digital world in some ways, says Katie Collins, a PhD researcher at the University of Cambridge.

However, while math capability might take us a step closer to more powerful AI systems, solving these sorts of math problems doesn't signal the birth of a superintelligence.

Internet:<technologyreview.com> (adapted).

About the ideas and vocabulary of text presented above, judge the following items.

16 The adjective "rogue" (first sentence of the third paragraph) is being used, in the text, with the sense of **dangerous**, **harmful**.

17 OpenAI's new Q. Star model now poses an existential threat to humans.

18 The Q. Star model is capable of performing the kind of math problems seen in elementary schools.

19 The word "fear" (first sentence of the third paragraph) could be replaced with **are afraid**, maintaining both the original meaning and the correctness of the text.

20 ChatGPT is a language AI model that solves math problems reliably.

RACIOCÍNIO LÓGICO

Julgue os itens a seguir, considerando a proposição *P*: Eu topo assumir o cargo, mas só se meu salário aumentar em 100%.

21 A negação da proposição *P* pode ser escrita como: Ou eu topo assumir o cargo, ou meu salário aumenta em 100%.

22 A negação da proposição *P* pode ser escrita como: Eu topo assumir o cargo, não só se meu salário aumentar em 100%.

23 A proposição *P* é equivalente a: Eu topo assumir o cargo se, e somente se, meu salário aumentar em 100%.

24 A tabela-verdade da proposição *P* possui 8 linhas.

Dos 150 servidores de certo órgão, 85 realizam atividades relacionadas à análise de projetos voltados a desenvolvimento científico, e 75 realizam atividades relacionadas à análise de projetos ligados ao progresso tecnológico. Pode haver servidores do órgão que realizam atividades de ambos os tipos de projetos, mas também servidores que não realizam atividades relacionadas a nenhum desses tipos de projetos.

Com relação à situação hipotética apresentada, julgue os itens seguintes.

25 Pelo menos 10 servidores realizam atividades relacionadas a ambos os tipos de projetos.

26 É possível que metade dos servidores do órgão realizem atividades relacionadas a apenas um dos tipos de projeto.

Um jogo entre duas pessoas A e B consiste em ambos exporem em riste, simultaneamente, os dedos das duas mãos em quantidades escolhidas por cada jogador. Conta-se o número de dedos em riste e, se tal número for inferior a dez, vence o jogador A; caso contrário, vence o jogador B. É permitido a cada jogador expor as mãos fechadas, situação em que se contabiliza o número de dedos daquele jogador como zero.

Tendo como referência a situação hipotética precedente, e considerando que A e B são pessoas normais, julgue os itens seguintes.

27 Existe uma estratégia que, se adotada pelo jogador B, fará que ele tenha 100% de probabilidade de vencer o jogo.

28 O espaço amostral associado ao experimento aleatório correspondente a uma realização do jogo possui 20 elementos.

29 Se cada jogador escolher aleatoriamente a quantidade de dedos que irá expor, ambos possuirão a mesma probabilidade de serem vencedores.

30 O número de maneiras distintas de os jogadores exporem seus dedos, antes da contagem, é igual a 100.

INFORMÁTICA

Acerca de conceitos básicos de *hardware* e *software*, de rede de computadores e de noções de sistemas operacionais, julgue os próximos itens.

31 A capacidade de um computador de processar informação é inversamente proporcional à quantidade de núcleos do processador.

32 Um sistema operacional tem como função principal gerenciar e dar suporte a operações de *software*, de *hardware* e de redes de computação.

33 A unidade central de processamento (CPU) de um computador possui uma unidade de controle, que interpreta as instruções, e uma unidade lógica aritmética, que executa as operações básicas e lógicas nos dados.

A respeito de dados, julgue os itens a seguir.

34 Análise de dados descritiva refere-se ao tipo de análise que se baseia em técnicas estatísticas e mineração de dados para prever o que vai acontecer em um contexto organizacional.

35 Se uma empresa fizer o levantamento da altura de certa população, então, nesse caso, a altura será considerada um dado numérico.

Com base nas Leis n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD) e n.º 14.129/2021, bem como na Instrução Normativa SGD/ME n.º 94/2022, julgue os itens a seguir.

36 No processo de contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação de acordo com a Instrução Normativa SGD/ME n.º 94/2022, primeiramente é feita a seleção do fornecedor, em seguida, o planejamento da contratação e, por fim, a gestão do contrato.

37 A Instrução Normativa SGD/ME n.º 94/2022 proíbe a contratação de mais de uma solução de tecnologia da informação e comunicação em um único contrato.

38 Conforme a LGPD, o tratamento de dados pessoais consiste em toda operação realizada com dados pessoais, como as que se refiram a coleta, produção, acesso, transmissão, processamento e eliminação desses dados.

39 A LGPD se aplica, entre outros casos, ao tratamento de dados realizado para fins exclusivos de segurança pública ou defesa nacional.

40 O incentivo à participação social no controle e na fiscalização da administração pública está incluído entre os princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública.

ATUALIDADES

Em relação ao cenário global contemporâneo, julgue os itens a seguir.

41 A invasão do território russo por tropas militares ucranianas deu início a um conflito de grandes proporções na Europa Oriental, embora seus efeitos econômicos tenham-se mostrado irrelevantes.

42 O Oriente Médio vem atraindo a atenção do mundo, seja por sua importância econômica internacional, seja pelos recorrentes conflitos existentes na região.

43 Uma das características do mundo contemporâneo é a associação entre conhecimento científico e sistema produtivo, o que possibilita maior volume de produção e requer incessantes inovações tecnológicas.

44 A atual etapa da economia mundial, comumente denominada de globalizada, é assinalada pela ampliação dos mercados mundiais e pela própria transformação do conceito de fronteiras nacionais.

45 O progresso material, visível na atualidade, não se traduz apenas em crescimento econômico, mas é também responsável pela acentuada redução das desigualdades entre países, especialmente os do Sul global, e no interior das sociedades.

O modelo atual de desenvolvimento permite avanços materiais notáveis, mas também potencializa efeitos danosos ao meio ambiente, como as mudanças climáticas. Em relação a esse tema, julgue os itens seguintes.

46 Com o objetivo de melhorar sua imagem na geopolítica mundial no que se refere à questão ambiental, o Brasil decidiu, em meados de 2023, encerrar sua produção e seu refino de petróleo.

47 Entre a luta pela paz e as pressões das grandes potências mundiais, os cinco membros permanentes do conselho de segurança da Organização das Nações Unidas (ONU) abdicaram-se de promover encontros multilaterais voltados para a questão ambiental.

48 Apesar da persistência de movimentos negacionistas, as mudanças climáticas requerem de todos os Estados e sociedades um esforço conjunto para reverter esse preocupante problema ambiental.

49 A transição para uma economia verde pressupõe a substituição das fontes fósseis de energia, como o petróleo e o carvão, por fontes consideradas limpas, a exemplo da energia eólica e da solar.

50 Pela primeira vez, o Brasil sediará uma conferência internacional de temática ambiental: a conferência sobre o clima, que será realizada em Rio Branco, no Acre.

Espaço livre

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

Acerca do modelo de entidade e relacionamento e do diagrama de entidade e relacionamento (DER), julgue os itens a seguir.

51 No DER, as entidades são mostradas como retângulos e seus atributos podem ser associados diretamente a esses retângulos, o que simplifica a notação e torna o diagrama mais claro e compreensível.

52 O principal objetivo do modelo de entidade e relacionamento é facilitar o projeto do banco de dados, possibilitando especificar a estrutura física geral do banco de dados.

A respeito da normalização de dados no *design* de bancos de dados relacionais, julgue os itens que se seguem.

53 Uma tabela estará na segunda forma normal (2NF) se estiver na primeira forma normal (1NF) e se cada atributo não chave da tabela depender apenas da chave primária.

54 Considere a seguinte tabela `ItemVenda` e seus atributos.

Tabela `ItemVenda`
- CodVenda: chave primária
- CodProduto: chave primária
- Qtd
- PrecoProduto

Se a coluna `PrecoProduto` depender do valor da coluna `CodProduto`, que é parte da chave primária da tabela `ItemVenda`, então, haverá dependência funcional total.

Considerando as linguagens e os fundamentos de bancos de dados relacionais, julgue os itens subsequentes.

55 No DML (*data manipulation language*), a instrução `TRUNCATE` elimina todas as linhas de uma tabela simultaneamente, enquanto a instrução `DELETE` oferece a possibilidade de excluir dados específicos ou todos os dados.

56 Uma `VIEW` é uma representação virtual de dados que se comporta como uma tabela, formada a partir de uma consulta em tabelas relacionadas.

Acerca de arquitetura do sistema de arquivos distribuído, julgue os itens subsecutivos.

57 Apache Spark é um sistema de processamento de dados paralelos muito utilizado para aplicações de *Big Data*, porém ele não suporta operações algébricas.

58 Uma das desvantagens do sistema de arquivos distribuído Hadoop File System é a impossibilidade de conectá-lo ao sistema de arquivos local de uma máquina.

59 O Hadoop MapReduce permite que os arquivos de entrada e saída sejam armazenados em um sistema de arquivos distribuído, de modo que várias máquinas leiam e gravem dados em paralelo.

60 O núcleo do Hadoop File System é um servidor executado em uma máquina chamada NameNode, que recebe e coordena todas as solicitações do sistema de arquivos.

61 Ao se executar `db.nomeDaColecao.delete()` no MongoDB, a coleção especificada é removida completamente, incluindo-se sua estrutura e todos os documentos armazenados.

Relativamente à administração de servidores Linux, julgue os itens seguintes.

62 O comando `route add 192.168.1.0 netmask 255.255.255.0 gw 192.168.1.1` instrui o computador a enviar todo tráfego à rede `192.168.1.0/24` por meio do *gateway* `192.168.1.1`.

63 A criação de um processo não garante sua execução imediata, pois processos de menor prioridade podem ser suspensos para que se priorizem processos de maior prioridade, de acordo com o critério de escalonamento definido.

64 O comando `ls -la` é usado para listar detalhes dos arquivos e diretórios no diretório atual, incluindo-se arquivos ocultos.

65 Na estrutura de diretórios padrão no Linux, o `/usr` é utilizado para armazenar os arquivos pessoais de cada usuário, como, por exemplo, documentos, fotografias, músicas e vídeos.

66 No sistema operacional Linux, quando um processo está em estado "parado", significa que o processo está aguardando algum recurso para ser executado.

Julgue os próximos itens, relativos à administração de servidores Windows.

67 Para implementar volumes em servidores que hospedam vários recursos e funções do Windows Server, é necessário utilizar o sistema NTFS.

68 As florestas de ESAE (Enterprise Security Administrative Environment) representam uma abordagem em que uma floresta administrativa dedicada do Active Directory hospeda contas, grupos e estações de trabalho com acesso privilegiado.

69 No Windows, é possível limitar o *status* da conta administrativa ao *status* de uma conta de usuário padrão por meio do recurso UAC (controle de conta de usuário).

70 O protocolo de autenticação e autorização KERBEROS utiliza usuário e senha para representar a identidade do usuário.

Com relação à administração de rede de dados, julgue os itens a seguir.

71 Em ambiente com aplicações que têm requisitos de largura de banda diferentes, como tráfego de VoIP e *streaming* de vídeo, é irrelevante a implementação de QoS (Quality of Service) para administrar a largura de banda dos serviços.

72 Em uma rede TCP/IP, o endereçamento IP é responsável pela identificação única de cada dispositivo na rede.

73 O protocolo IPv6 foi desenvolvido principalmente para aumentar a velocidade da transmissão de dados na Internet.

74 DNS (Domain Name System) é um sistema que traduz nomes de domínio e *hosts* em endereços IP.

75 Os *switches* desempenham funções na camada de transporte do modelo OSI, gerenciando o controle de congestionamento e a ordenação de pacotes.

76 A redundância de rede e a implementação de protocolos de *failover* são práticas essenciais para garantir a alta disponibilidade da rede.

Julgue os próximos itens, a respeito da gestão de segurança da informação.

77 O uso de *firewalls* é uma opção secundária para a proteção de redes de dados que lidam com informações sensíveis, ou seja, não é requisito essencial para essa finalidade, pois existem tecnologias de segurança mais adequadas.

78 Para a identificação de ameaças à segurança da informação, recomenda-se a realização de avaliações de risco regularmente.

79 Em um ambiente de segurança da informação bem gerenciado, é opcional a documentação de procedimentos para o controle de acesso a sistemas e informações, devendo o foco estar na implementação prática de controles.

80 As organizações devem, obrigatoriamente, implementar recursos criptográficos para proteger dados pessoais em todos os sistemas.

81 A política de segurança da informação deve ser revisada periodicamente e atualizada conforme necessário.

82 As organizações devem definir claramente as responsabilidades de segurança da informação para os seus colaboradores.

83 É considerado uma boa prática usar a senha padrão fornecida pelo fabricante em equipamentos de rede.

84 A segregação de funções é uma prática recomendada para reduzir o risco de fraudes e erros.

Com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), julgue os itens subsequentes.

85 Submete-se à LGPD o tratamento de dados pessoais realizado exclusivamente com a finalidade de promover atividades de investigação e de repressão de infrações penais.

86 Para o processamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, é necessário o consentimento de ambos os pais ou, na falta deles, do responsável legal.

87 A LGPD se aplica a operações de tratamento de dados pessoais que sejam realizadas por empresa, independentemente do país onde esteja sediada, desde que tais dados objeto do tratamento tenham sido coletados no Brasil.

88 A atividade de tratamento de dados pessoais deve obedecer, entre outros princípios, ao princípio da finalidade, que consiste na compatibilidade entre o tratamento e a finalidade informada ao titular do dado pessoal.

89 O titular dos dados pessoais que serão objeto de tratamento deverá manifestar seu consentimento de forma livre, informada e inequívoca, devendo este ser feito por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação de vontade do titular.

90 A LGPD exige que, na realização de operações de tratamento de dados pessoais, o controlador indique um encarregado pelo tratamento desses dados.

Em relação a conceitos-chave definidos no guia PMBOK 7.ª edição, julgue os itens a seguir.

91 Os programas são definidos como sistemas de *software* que devem ser gerenciados de forma coordenada para a obtenção de benefícios que não estariam disponíveis na sua gestão individual.

92 Um gestor de projeto é a pessoa designada pela organização executora para liderar a equipe de projeto responsável por atingir os objetivos do projeto.

A respeito dos componentes de entrega de valor do PMBOK 7.ª edição, julgue os itens que se seguem.

93 Portfólios e programas são exemplos de componentes que devem ser utilizados individual ou coletivamente para criar valor.

94 Os vários componentes que entregam valor funcionam como um sistema e devem estar alinhados às estratégias da organização.

Acerca dos princípios e valores que o guia PMBOK, em sua 7.ª edição, identifica como importantes para a comunidade de gerenciamento de projetos, julgue os itens seguintes.

95 Embora sejam relevantes preceitos éticos, responsabilidade e respeito não estão entre os valores considerados importantes para a comunidade de gerenciamento de projetos, segundo o referido guia PMBOK.

96 Em uma organização, pode haver a sobreposição entre os princípios gerais de gerenciamento e os princípios de gerenciamento de projetos.

No que se refere aos princípios listados no guia PMBOK 7.ª edição, julgue os itens subsequentes.

97 No gerenciamento de projetos, deve-se obedecer aos pesos e à ordem dos princípios definidos no referido guia.

98 Demonstrar comportamentos de liderança é um dos princípios do PMBOK, e a liderança deve adaptar-se às necessidades do time.

Julgue os próximos itens, a respeito do Scrum.

99 O Scrum *master* promove um ambiente em que um *product owner* ordena o trabalho de um problema complexo em um *product backlog*.

100 O time Scrum transforma uma seleção do trabalho em um incremento de valor durante uma *daily*.

A respeito das características de um time Scrum, julgue os itens subsequentes.

101 O time Scrum é fixo e consiste em um Scrum *master*, dois *product owners* e três desenvolvedores.

102 Não existem subequipes ou hierarquias dentro de um time Scrum.

Acerca dos eventos Scrum, julgue os itens subsecutivos.

103 A meta do produto é o objetivo de longo prazo do time Scrum, que deve cumprir ou abandonar um objetivo antes de assumir o próximo.

104 O objetivo da retrospectiva *sprint* é aumentar o reúso de código.

105 O objetivo da *sprint review* é inspecionar o resultado da *sprint* e impedir adaptações futuras.

A respeito da ABNT:NBR ISO/IEC 20000, julgue os itens subsequentes.

106 A certificação da ISO 20000 será concedida para todas as organizações interessadas e que atendam a todos os requisitos da norma, independentemente de possuírem gerenciamento de serviços de TI.

107 A ISO 20000 visa garantir a qualidade do processo, do serviço, do produto e da organização.

108 Entre os processos da ISO 20000, o processo de controle inclui o gerenciamento de configuração e de mudança.

109 A ISO 20000 é o primeiro padrão mundial especificamente focado no gerenciamento de serviços de TI.

110 A ISO 20000 formaliza a inclusão das práticas da ITIL v4.

111 O padrão de qualidade para o gerenciamento de serviços da ISO 20000 procura se fixar no ciclo de Deming.

No que se refere à norma ABNT:NBR ISO/IEC 20000 e à biblioteca ITIL, julgue os próximos itens.

112 Orçamento e contabilidade na ABNT:NBR ISO/IEC 20000 correspondem a gerenciamento financeiro na ITIL.

113 A biblioteca ITIL serve como guia para as melhores práticas no gerenciamento de serviços de TI e oferece uma certificação voltada para o conhecimento coletivo, enquanto a norma oferece certificação independente, voltada para a provisão de serviços.

Com relação à biblioteca ITIL julgue os itens a seguir.

114 Os acordos de nível de serviços são necessários para garantir que os objetivos do acordo de nível operacional, firmado entre o cliente e o provedor, sejam cumpridos na prática.

115 Suporte a serviços e entrega de serviços são as duas áreas fundamentais da ITIL.

116 O suporte a serviços preocupa-se com o planejamento e a melhoria da prestação de serviços de TI em longo prazo.

117 O objetivo do gerenciamento de problemas é restabelecer a operação normal do serviço o mais rapidamente possível com o mínimo de interrupção do negócio, assegurando, assim, a manutenção dos melhores níveis de disponibilidade e serviço pretendidos.

118 O gerenciamento da capacidade de serviço dispensa o conhecimento de níveis de serviço e SLA (*service level agreement*).

119 Durante as etapas de planejamento, construção, teste e implementação, o gerenciamento de mudanças não deve ser integrado com o gerenciamento de grandes projetos e programas empresariais.

120 O gerenciamento da capacidade garante que a provisão das capacidades de processamento e de armazenamento da TI acompanhe as crescentes demandas do negócio de forma efetiva e no prazo adequado.

Espaço livre