

Concurso Público Unificado para provimento de cargos do quadro único do
Poder Judiciário do Estado de Goiás

ANALISTA JUDICIÁRIO – ÁREA ESPECIALIZADA – ANALISTA DE SISTEMAS

CADERNO DE QUESTÕES

13/10/2024

DISCIPLINA	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 10
Raciocínio Lógico e Matemático	11 a 15
Atualidades, História, Geografia e Conhecimentos Gerais do Brasil e de Goiás	16 a 20
Legislação	21 a 30
Conhecimentos Específicos do Cargo	31 a 60
Prova Discursiva	-

SOMENTE ABRA ESTE CADERNO QUANDO AUTORIZADO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

Atenção: Transcreva no espaço designado da sua FICHA DE IDENTIFICAÇÃO, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte frase:

Constelações contam histórias.

1. Quando for autorizado abrir o caderno de questões, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Se isso ocorrer, solicite outro exemplar ao fiscal de sala.
2. Este caderno é composto por questões de múltipla escolha e prova discursiva. Cada questão de múltipla escolha apresenta quatro alternativas de respostas, das quais apenas uma é a correta. A prova discursiva é composta por 1 (uma) questão sobre o conteúdo programático previsto para os conhecimentos específicos do cargo e deverá ser respondida em, no máximo, 30 (trinta) linhas.
3. O cartão-resposta é personalizado e não será substituído em caso de erro no preenchimento. Ao recebê-lo, confira se seus dados estão impressos corretamente. Se houver erro de impressão, notifique o(a) fiscal de sala.
4. Preencha, integralmente, um alvéolo por questão, utilizando caneta de tinta AZUL ou PRETA, fabricada em material transparente. A questão deixada em branco, com rasura ou com marcação dupla terá pontuação ZERO.

CONCURSO PÚBLICO

Leia o **Texto 1** para responder às questões de **01 a 05**.

Texto 1

Até os meus 50 anos, escutei inúmeras vezes os seguintes "elogios": "Você não parece a idade que tem. Você está ótima para a sua idade. Você parece uma menina. Não acredito que você tem 50 anos". Adorava quando os mais mentirosos diziam que eu parecia ter 38 anos. Quanto mais mentiam, mais eu gostava. Até que, quando fiz 50 anos, levei dois tapas na cara e parei de achar que eram elogios. O primeiro foi de um aluno "sincerão". Quando perguntei para ele, aos 50, quantos anos ele achava que eu tinha, ele respondeu: "53". Como assim, 53? Logo em seguida fui para a Alemanha apresentar minhas pesquisas "O corpo como capital na cultura brasileira". Após minha palestra na Universidade Livre de Berlim, uma feminista alemã me questionou sobre a supervalorização da juventude. "Não consigo entender a lógica de você gostar quando dizem que você parece ter menos idade. Uma mulher de 50 não é mais madura, interessante e experiente do que uma de 38? Por que você acha bom pensarem que você é menos do que realmente é?"

Disponível em:

<<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/miriangoldenberg/2024/08/as-aparencias-enganam-voce-parece-mais-jovem-e-elogio.shtml>>. Acesso em: 14 ago. 2024. [Adaptado].

QUESTÃO 01

O texto acima pertence ao gênero

- (A) editorial.
- (B) reportagem.
- (C) notícia.
- (D) artigo.

QUESTÃO 02

O excerto do texto, que trata do etarismo, revela o momento da

- (A) manutenção da opinião da autora.
- (B) inconstância da opinião da autora.
- (C) mudança da opinião da autora.
- (D) dubiedade da opinião da autora.

QUESTÃO 03

No primeiro parágrafo, o termo "sincerão" está entre aspas por se tratar de

- (A) cultismo.
- (B) gíria.
- (C) estrangeirismo.
- (D) metonímia.

QUESTÃO 04

No final do excerto, a argumentação posta em discurso direto apresenta-se pela primazia de uma sequência textual

- (A) dialogal.
- (B) narrativa.
- (C) descritiva.
- (D) injuntiva.

QUESTÃO 05

Na frase "Após minha palestra na Universidade Livre de Berlim, uma feminista alemã me questionou sobre a supervalorização da juventude.", o uso da vírgula se justifica por

- (A) inversão da ordem direta.
- (B) coordenação de orações.
- (C) separação de enumeração.
- (D) subordinação de orações.

Leia o **Texto 2** para responder às questões de **06 a 08**.

Texto 2

Um empresário que fez fortuna com criptomoedas comprou uma missão espacial privada da SpaceX, empresa de Elon Musk, para partir no fim deste ano dos Estados Unidos e se tornar a primeira pessoa a sobrevoar os polos da Terra com uma tripulação a bordo. A missão, que durará entre três e cinco dias e transportará quatro pessoas, faz parte da nova era de desenvolvimento do turismo espacial privado, que tem crescido nos últimos anos nos Estados Unidos.

Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/ciencia/2024/08/spacex-prepara-1a-missao-tripulada-para-sobrevoar-polos-terrestres.shtml>>. Acesso em: 15 ago. 2024. [Adaptado].

QUESTÃO 06

O tema principal do texto acima é o

- (A) avanço tecnológico.
- (B) turismo espacial.
- (C) empreendedorismo econômico.
- (D) sucesso de Elon Musk.

QUESTÃO 07

O excerto do texto, tal qual é apresentado, assume as características do gênero

- (A) crônica.
- (B) artigo.
- (C) notícia.
- (D) reportagem.

QUESTÃO 08

A oração “que fez fortuna com criptomoedas” classifica-se como subordinada

- (A) substantiva subjetiva.
- (B) substantiva objetiva direta.
- (C) adjetiva explicativa.
- (D) adjetiva restritiva.

Leia o **Texto 3** para responder às questões **09** e **10**.

Texto 3

O aumento do limite para a emissão de carbono para a produção de hidrogênio verde previsto no marco sancionado no início deste mês atende às características do Brasil, segundo o chefe do programa de transformação industrial do Fórum Econômico Mundial. Ele é um dos responsáveis pelo relatório divulgado pela organização nesta quinta-feira (15) sobre a produção de hidrogênio verde na América Latina.

Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2024/08/potencial-poluente-maior-de-hidrogenio-verde-atende-a-criterios-do-brasil-diz-forum-economico-mundial.shtml>>. Acesso em: 16 ago. 2024. [Adaptado].

QUESTÃO 09

A crase presente no segmento “atende às características do Brasil” é marcada graficamente pelo acento

- (A) grave.
- (B) agudo.
- (C) diferencial.
- (D) circunflexo.

QUESTÃO 10

A coesão referencial entre o primeiro e o segundo período do texto é produzida por um pronome

- (A) demonstrativo.
- (B) possessivo.
- (C) pessoal.
- (D) indefinido.

RASCUNHO

QUESTÃO 11

Um menino gastou dois quilogramas de farinha para produzir 150 unidades de biscoito. Se esse menino quiser produzir apenas 90 unidades de biscoito, qual será a quantidade de farinha (em quilogramas) que ele deverá utilizar?

- (A) 0,7.
- (B) 0,9.
- (C) 1,2.
- (D) 1,4.

QUESTÃO 12

Um grupo de ginastas realizou uma apresentação no solo, e cada uma das ginastas obteve uma nota para sua performance. As notas estão descritas na tabela a seguir.

Ginasta	Nota
A	9,0
B	7,2
C	3,4
D	5,8
E	9,3
F	7,3
G	8,5
H	9,7

Qual é a mediana das notas obtidas pelas ginastas na apresentação?

- (A) 7,3.
- (B) 7,9.
- (C) 8,5.
- (D) 9,1.

QUESTÃO 13

Uma menina tem trinta vestidos, sendo dez de cor preta, doze de cor branca e oito de cor rosa. Para ir à uma festa, a menina decidiu ir com um de seus vestidos. Qual é a probabilidade de que ela não esteja usando um vestido branco nessa festa?

- (A) 1/10.
- (B) 3/10.
- (C) 2/5.
- (D) 3/5.

QUESTÃO 14

Um casal decidiu aplicar R\$ 25.000,00 em um fundo de investimento com uma taxa de juros simples de 2% ao mês. O objetivo do casal é realizar a compra de um carro de R\$ 29.000,00. Qual é a menor quantidade de meses que o dinheiro deve permanecer investido para que o casal consiga comprar o carro apenas com o montante desse fundo de investimento?

- (A) 8 meses.
- (B) 10 meses.
- (C) 12 meses.
- (D) 14 meses.

QUESTÃO 15

Um anagrama é uma palavra formada apenas pela reorganização das letras de outra palavra. Quantos anagramas distintos começando com a letra "I" a palavra DISTOPIA possui?

- (A) 1.230.
- (B) 2.140.
- (C) 3.250.
- (D) 5.040.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

Leia o texto a seguir.

Entre os anos de 1980 e 2023, o número de pessoas vivendo em áreas urbanas, no Brasil, passou de 65% para 88%, ocasionando uma série de consequências nas dinâmicas das cidades.

Disponível em: <<https://www.nexojornal.com.br/planejamento-urbano-condicao-para-cidades-sustentaveis>>. Acesso em: 22 ago. 2024. [Adaptado].

Qual consequência pode advir do aumento de pessoas vivendo em áreas urbanas no Brasil?

- (A) Conservação das áreas de reserva natural.
- (B) Crescimento compatível com os recursos naturais.
- (C) Expansão territorial do uso do solo para habitação.
- (D) Dispersão das atividades de fornecimento de bens e serviços.

QUESTÃO 17

Leia o texto a seguir.

De acordo com o relatório Índice de Desperdício de Alimentos de 2024 emitido pela ONU, o desperdício de alimentos apresenta impactos ambientais, sociais e econômicos substanciais.

Disponível em: <<https://www.ipcc.ch/srcl/chapter/chapter-5/>>. Acesso em: 21 ago. 2024.

Dentre os efeitos ambientais causados pela perda e desperdício de alimentos estão

- (A) os derretimentos das calotas polares.
- (B) as manutenções de áreas naturais ao redor do globo terrestre.
- (C) as disponibilidades de áreas destinadas à produção de alimentos.
- (D) as emissões globais de cerca de 8% a 10% de gases de efeito estufa.

QUESTÃO 18

A crise climática atual apresenta impactos para a saúde pública. Nesse sentido, a degradação ambiental

- (A) possibilita desequilíbrios ecológicos que favorecem o surgimento de novos vetores de doenças.
- (B) favorece a manutenção dos lençóis freáticos que disponibilizam água potável para a preservação da vida humana.
- (C) disponibiliza terras para a produção agrícola que melhora a qualidade da alimentação e a saúde.
- (D) resulta em um clima mais estável que contribui para a adaptação das populações às condições ambientais.

QUESTÃO 19

O acidente do Césio-137 ocorrido em Goiânia, em 1987, foi o maior desastre radioativo em ambiente urbano e contribuiu para

- (A) o crescimento do turismo para o estado de Goiás.
- (B) a inexistência de estigmas dos vitimados pelo Césio-137.
- (C) a desregulamentação política de descarte de rejeitos radioativos.
- (D) o fortalecimento da Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN).

QUESTÃO 20

Leia o texto a seguir.

Os chamados jovens nem-nem são aqueles que não estudam e não exercem atividade remunerada ou [...] aqueles que não estudam, não exercem e nem procuram trabalho remunerado.

Disponível em: <<https://pp.nexojornal.com.br/ponto-de-vista/2024/01/09/os-impactos-de-nao-estudar-e-nao-exercer-atividade-remunerada-na-juventude-brasileira>>. Acesso em: 19 ago. 2024. [Adaptado].

O fenômeno dos nem-nem

- (A) é formado em sua maioria por mulheres.
- (B) está associado a períodos de crescimento econômico.
- (C) afeta predominantemente jovens de classe média alta.
- (D) inclui jovens com maior chance de inserção no mercado formal de trabalho.

RASCUNHO

QUESTÃO 21

Leia o caso a seguir.

Um determinado órgão público federal possui em sua estrutura organizacional quatro instâncias administrativas que podem decidir sobre um assunto X. Hierarquicamente, do maior nível para o menor, o órgão possui a seguinte estrutura: a Presidência, a Diretoria, a Superintendência e a Gerência. J. é um cidadão que precisa iniciar um processo administrativo sobre o assunto X de seu interesse. Para esse assunto, não existe competência legal específica para iniciar o processo.

Sabendo disso, em que instância J. deve iniciar o processo administrativo?

- (A) Diretoria.
- (B) Gerência.
- (C) Presidência.
- (D) Superintendência.

QUESTÃO 22

É vedada a celebração de termo de ajustamento de gestão entre os agentes públicos e os órgãos de controle interno da Administração Pública com a finalidade de

- (A) sanar dano ao erário por erro grosseiro de agente público.
- (B) aprimorar procedimentos administrativos em trâmite na entidade.
- (C) assegurar a continuidade da execução do objeto, sempre que possível.
- (D) corrigir falhas apontadas em ações de controle já realizadas na entidade.

QUESTÃO 23

Um determinado tipo de ato administrativo está quase apto para produzir efeitos jurídicos. Ocorre que, por exigência legal, precisará ser publicado pelo órgão na imprensa oficial para completar seu ciclo de formação. A doutrina administrativista brasileira classifica esse ato administrativo como

- (A) perfeito.
- (B) pendente.
- (C) imperfeito.
- (D) consumado.

QUESTÃO 24

Quando um mesmo fato praticado por agente público configura infração prevista no Estatuto dos Servidores, crime definido na legislação penal e ato de improbidade administrativa, poderá haver a tramitação simultânea de processos em quais instâncias?

- (A) Penal, disciplinar e civil.
- (B) Civil, penal e administrativa.
- (C) Civil, administrativa e disciplinar.
- (D) Penal, disciplinar e administrativa.

QUESTÃO 25

Qual elemento do ato administrativo é o pressuposto de fato e de direito que serve de seu fundamento?

- (A) Motivo.
- (B) Finalidade.
- (C) Permissão.
- (D) Justificativa.

QUESTÃO 26

Qual modalidade de licitação é restrita às contratações em que a Administração Pública vise a pactuar objeto que envolva inovação tecnológica ou técnica, em que haja impossibilidade de que a necessidade seja satisfeita sem a adaptação de soluções disponíveis no mercado e inviabilidade de que as especificações técnicas sejam definidas com precisão suficiente pela Administração?

- (A) Concurso.
- (B) Concorrência.
- (C) Pregão eletrônico.
- (D) Diálogo competitivo.

QUESTÃO 27

No âmbito de aplicação das penalidades previstas na Lei de Improbidade Administrativa, a perda da função pública e a suspensão dos direitos políticos só se efetivam com

- (A) a decisão de processo administrativo disciplinar.
- (B) o trânsito em julgado da sentença condenatória.
- (C) o afastamento do cargo pela autoridade administrativa.
- (D) a sentença condenatória criminal proferida por juiz de direito.

QUESTÃO 28

No contexto do procedimento de acesso à informação, o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível. Não sendo possível o acesso imediato, o prazo ordinário para resposta deverá ser de até quantos dias?

- (A) Dez dias.
- (B) Quinze dias.
- (C) Vinte dias.
- (D) Vinte e cinco dias.

QUESTÃO 29

O Presidente e o Vice-presidente da República são processados e julgados por qual órgão em caso de crimes de responsabilidade?

- (A) Senado Federal.
- (B) Congresso Nacional.
- (C) Câmara dos Deputados.
- (D) Supremo Tribunal Federal.

QUESTÃO 30

Em qual tipo de vício de ato administrativo é cabível a convalidação?

- (A) Relacionados ao motivo, pois não é viável modificar o fato.
- (B) Associados à incompetência, desde que a competência não seja exclusiva.
- (C) Ligados à finalidade, pois não se pode corrigir um resultado que estava na intenção de quem o praticou.
- (D) Referentes ao objeto, quando a Administração transforma um ato inválido em outro de categoria distinta, com efeitos retroativos à data do ato original.

RASCUNHO

QUESTÃO 31

O protocolo IPv4 possui 32 bits de comprimento. Já o protocolo IPv6, sucessor do IPv4, possui o comprimento de

- (A) 48 bits.
- (B) 64 bits.
- (C) 128 bits.
- (D) 256 bits.

QUESTÃO 32

Considerando os recursos de leitura e armazenamento de dados existentes em um computador IBM PC compatível, qual recurso apresenta o menor tempo de acesso para leitura e gravação de bytes?

- (A) Registradores.
- (B) Memória principal.
- (C) Memória cache.
- (D) Unidade SSD.

QUESTÃO 33

Tendo em vista os aspectos da biblioteca ITIL4, o Gerenciamento de Liberação encontra-se inserido em qual conjunto de práticas?

- (A) Gerenciamento geral.
- (B) Gerenciamento de serviços.
- (C) Gerenciamento técnico.
- (D) Gerenciamento de riscos.

QUESTÃO 34

A porta TCP padrão utilizada pelo protocolo SSL em servidores web Apache e nginx é a

- (A) 80.
- (B) 995.
- (C) 443.
- (D) 22.

QUESTÃO 35

Proposto na década de 1980, o protocolo HTTP é o responsável por viabilizar a comunicação entre clientes e servidores na Internet. Assim sendo, qual é a versão mais recente do protocolo HTTP?

- (A) HTTP/1.
- (B) HTTP/1.1.
- (C) HTTP/2.
- (D) HTTP/3.

QUESTÃO 36

Um diagrama de sequência é um diagrama UML, que consiste em

- (A) mensagens temporizadas trocadas entre instâncias de negócio em uma determinada interação.
- (B) um conjunto de elementos de software mapeados em dimensões correlacionadas de negócio.
- (C) um grupo de objetos representados por linhas de vida e as mensagens que eles trocam durante a interação.
- (D) dimensões vertical e horizontal com instâncias com linhas de vida organizadas em uma linha de tempo.

QUESTÃO 37

O W3C (*World Wide Web Consortium*), organização responsável pelo desenvolvimento de padrões e diretrizes para web, descreve a WSDL como sendo uma notação XML para

- (A) descrever um serviço da web.
- (B) permitir a intercomunicação de processos.
- (C) compartilhar dados na web.
- (D) viabilizar a troca de mensagens cliente/servidor.

QUESTÃO 38

No modelo MVC (*Model-View-Controller*), a camada Model é a responsável por

- (A) processar as solicitações de dados do usuário do sistema.
- (B) apresentar os dados aos usuários do sistema.
- (C) manipular os dados, manter a lógica e as regras do sistema.
- (D) analisar a conformidade dos dados conforme regras de negócio.

QUESTÃO 39

Para descobrir o endereço IP de um computador a partir de seu nome, é necessário fazer uso do seguinte serviço:

- (A) DHCP.
- (B) WEB.
- (C) DNS.
- (D) SMTP.

QUESTÃO 40

Considerando os sistemas operacionais modernos, a situação de *Starvation* ocorre quando

- (A) um processo é sempre escalonado para executar, pois ele possui prioridade de tempo real.
- (B) um processo nunca é executado, porque fica bloqueado esperando a execução de algum outro processo.
- (C) um processo sempre executa em um determinado núcleo de execução, em virtude da falha de escalonamento no sistema.
- (D) um processo nunca é executado, pois a existência de processos com maior prioridade o impede de entrar em execução.

QUESTÃO 41

Qual é o padrão de especificação para o Wi-Fi?

- (A) IEEE 802.3.
- (B) IEEE 802.11.
- (C) IEEE 802.15.
- (D) IEEE 802.16.

QUESTÃO 42

Qual é o protocolo utilizado nativamente pelo Windows 10 a fim de permitir o acesso remoto a um computador?

- (A) NFS.
- (B) NTLM.
- (C) SMB.
- (D) RDP.

QUESTÃO 43

Considerando o esquema de memória virtual utilizado pelo Windows, o arquivo usado para a sua implementação é o

- (A) hiberfil.sys
- (B) ntfs.sys
- (C) pagefile.sys
- (D) config.sys

QUESTÃO 44

Qual é o tamanho padrão da estrutura do *inode* do sistema de arquivos EXT4 utilizado em uma distribuição Ubuntu Linux?

- (A) 128 bytes.
- (B) 256 bytes.
- (C) 512 bytes.
- (D) 1024 bytes.

QUESTÃO 45

Qual é a técnica de virtualização onde o sistema operacional hóspede trabalha como se houvesse uma máquina física inteiramente à sua disposição?

- (A) Virtualização total.
- (B) Para virtualização.
- (C) Virtualização simples.
- (D) Meta virtualização.

QUESTÃO 46

Tendo em vista o protocolo TCP, quantos bytes são utilizados para uma porta?

- (A) Um byte.
- (B) Dois bytes.
- (C) Quatro bytes.
- (D) Oito bytes.

QUESTÃO 47

Considerando o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), em sua versão 3.1, o correspondente evento de teclado do "onmouseover" é o

- (A) "onkeydown".
- (B) "onkeyup".
- (C) "onkeypress".
- (D) "onfocus".

QUESTÃO 48

Qual é o método do protocolo HTTP usado pela API do REST para realizar a atualização (UPDATE) de um recurso?

- (A) GET.
- (B) PUT.
- (C) POST.
- (D) DELETE.

QUESTÃO 49

O comando a ser digitado no *shell* do Ubuntu Linux para exibir informações da CPU do computador é o

- (A) "ls /proc/cpuinfo".
- (B) "pwd /proc/cpuinfo".
- (C) "/proc/cpuinfo".
- (D) "cat /proc/cpuinfo".

QUESTÃO 50

Qual é o nome da conexão utilizada para disfarçar o tráfego de dados e oferecer privacidade ao usuário?

- (A) FTP.
- (B) HTTP.
- (C) VPN.
- (D) TLS.

QUESTÃO 51

O protocolo SSH permite a operação de serviços de rede de forma segura sobre uma rede insegura. A principal aplicação que faz uso do SSH é

- (A) o login remoto.
- (B) a assinatura digital.
- (C) o e-mail seguro.
- (D) a autorização segura.

QUESTÃO 52

O comando do Ubuntu Linux que faz uso do protocolo ICMP é o

- (A) "telnet".
- (B) "ping".
- (C) "nslookup".
- (D) "route".

QUESTÃO 53

Em uma rede computadores, o serviço responsável por realizar a entrega automática de um endereço IP para cada host conectado é o

- (A) SMTP.
- (B) DNS.
- (C) DHCP.
- (D) SNMP.

QUESTÃO 54

Qual é a versão do HTML que introduziu a tag "<canvas>"?

- (A) HTML 3.2.
- (B) HTML 5.0.
- (C) HTML 5.1.
- (D) HTML 5.2.

QUESTÃO 55

Qual é o protocolo utilizado para sinalização em uma conexão VoIP?

- (A) RTCP.
- (B) RDP.
- (C) RTP.
- (D) RDIS.

QUESTÃO 56

Qual é a norma que define os processos do ciclo de vida do software?

- (A) ABNT NBR ISO/IEC 27.005.
- (B) ABNT NBR ISO/IEC 31.000.
- (C) ABNT NBR ISO/IEC 12.207.
- (D) ABNT NBR ISO/IEC 9.000.

QUESTÃO 57

O protocolo de autenticação do Windows Server 2019 utilizado para verificar a identidade de um usuário ou host é o

- (A) MS-CHAP.
- (B) NTLM.
- (C) PPTP.
- (D) KERBEROS.

QUESTÃO 58

O recurso utilizado para o processo de boot seguro dos sistemas operacionais modernos é o

- (A) GUID.
- (B) MBR.
- (C) UEFI.
- (D) GRUB.

QUESTÃO 59

Considerando uma partição que trabalhe com cluster de 4KB, o tamanho máximo que um arquivo pode ter no NTFS é de

- (A) 4TB.
- (B) 8TB.
- (C) 16TB.
- (D) 32TB.

QUESTÃO 60

O protocolo utilizado por sistemas Windows que fornece um mecanismo para que clientes possam usar os serviços de acesso a arquivos e impressão através de uma rede é o

- (A) CIFS.
- (B) NFS.
- (C) NTLM.
- (D) RDP.

RASCUNHO

PROVA DISCURSIVA

Questão 01

Atualmente, a Tecnologia da Informação (TI) está totalmente integrada às atividades das pessoas e das organizações. Assim, uma administração pública moderna necessita de uma postura proativa em relação aos recursos de TI, com foco na entrega de valor ao cidadão. Nesse contexto, encontramos a disciplina de Gerenciamento de Serviços de TI (IT Service Management – ITSM), que constitui um conjunto de práticas para gerenciar os serviços de TI alinhado com os objetivos organizacionais e as necessidades dos clientes. A biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), por sua vez, reúne as melhores práticas de ITSM há mais de quarenta anos.

Diante do exposto, descreva as quatro dimensões para o ITSM previstas no ITIL4.

(100 pontos)

FOLHA RASCUNHO

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30