

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA**, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- Na **folha de texto definitivo**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois não será avaliado texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado. Caso queira assinar seu texto, utilize apenas o nome **Analista Judiciário**. Ao texto que contenha outra forma de identificação será atribuída nota zero, correspondente à identificação do candidato em local indevido.
- Nesta prova, ao domínio do conteúdo serão atribuídos até **40,00 pontos**, dos quais até **2,00 pontos** serão atribuídos ao quesito apresentação (legibilidade, respeito às margens e indicação de parágrafos) e estrutura textual (organização das ideias em texto estruturado).

Processo: Um conjunto estruturado de atividades elaborado para alcançar determinado objetivo. Utiliza uma ou mais entradas definidas e as transforma em saídas definidas. Pode incluir quaisquer papéis, responsabilidades, ferramentas e controles gerenciais necessários para entregar o resultado esperado de maneira confiável. Um processo pode definir políticas, normas, orientações, atividades e instruções de trabalho caso sejam necessários.

Função: Uma equipe ou grupo de pessoas e as ferramentas ou outros recursos que são utilizados para conduzir um ou mais processos ou atividades, por exemplo, a central de serviço.

Glossário ITIL® de Português do Brasil, v.1.0, 29/7/2011.

Após a realização de uma pesquisa interna e externa com os usuários e clientes de determinado órgão, especialmente no tocante aos serviços de tecnologia da informação (TI), o setor de estratégias do órgão consolidou as críticas e sugestões em um relatório com apontamentos a serem analisados pela chefia da área de TI. Com base nesses apontamentos, a chefia designou um analista para propor soluções, com base no ITIL v3, para os problemas relatados a seguir.

- I. Na área de TI, há diversos setores e, conseqüentemente, inúmeros ramais, além de funcionários lotados em dois prédios distintos do órgão. Quando ocorre um incidente (por exemplo, sistema indisponível ou impressora com defeito), os usuários não sabem qual setor de TI contatar. É muito comum, ainda, que o usuário, ao ser atendido por um funcionário da área de TI, seja redirecionado para setores distintos. Não é raro, também, os usuários receberem soluções díspares para o mesmo incidente, além de não ser possível acompanhar o andamento da solução.
- II. Há reclamações quanto à responsabilização quando sistemas e(ou) recursos importantes ficam indisponíveis por muito tempo em períodos críticos para as áreas. Não há formalização de como os serviços devem ser oferecidos, o que causa transtorno para alguns usuários que, por conta de contratos externos de prestação de serviços, necessitam de soluções específicas de TI em tempo de resolução máximo predeterminado.
- III. Alguns setores reportaram ter sofrido prejuízos devido à perda de dados que não puderam ser recuperados pela área de TI. Isso afetou tanto a reputação do órgão como seu patrimônio financeiro.
- IV. Em algumas áreas da organização, é necessário que o serviço prestado pela TI tenha confiabilidade de funcionamento de, no mínimo, 90% do tempo durante um mês. Nessas áreas, inclusive, já foram relatados vários problemas de resiliência na infraestrutura de TI.
- V. Houve expansão em alguns setores cliente, porém, a área de TI não atendeu à demanda nem às necessidades previstas para o negócio, apesar de o projeto de expansão ser de conhecimento dos gestores há cerca de um ano. Há preocupação das áreas, pois há novos planos de expansão em andamento e é necessário que a área de TI assegure as necessidades atuais e futuras do negócio.

A partir da situação hipotética acima, redija um texto dissertativo apresentando proposta de solução (processo ou função do ITIL v3) cabível para cada problema relatado.

Ao elaborar seu texto, atenda, necessariamente, ao que se pede a seguir.

- ▶ Indique o nome do processo/função para a solução do problema I e descreva dois de seus objetivos. [valor: 7,60 pontos]
 - ▶ Indique o nome do processo/função para a solução do problema II e descreva dois de seus objetivos. [valor: 7,60 pontos]
 - ▶ Indique o nome do processo/função para a solução do problema III e descreva dois de seus objetivos. [valor: 7,60 pontos]
 - ▶ Indique o nome do processo/função para a solução do problema IV e descreva dois de seus objetivos. [valor: 7,60 pontos]
 - ▶ Indique o nome do processo/função para a solução do problema V e descreva dois de seus objetivos. [valor: 7,60 pontos]
-

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	

