

**ORIENTAÇÕES GERAIS**

- A Prova de Estudo de Casos, de caráter habilitatório e classificatório, é constituída de 3 (três) questões práticas.
- Na Prova de Estudo de Casos deverá ser observado o limite máximo de 15 (quinze) linhas para cada resposta às questões propostas. Será desconsiderado, para efeito de avaliação, qualquer fragmento de texto que for escrito fora do local apropriado ou ultrapassar a extensão máxima permitida.
- A resposta à Prova de Estudo de Casos deverá ser manuscrita em letra legível, com caneta esferográfica de corpo transparente, de tinta azul ou preta, não sendo permitida a interferência e/ou a participação de outras pessoas, salvo em caso de candidato na condição de pessoa com deficiência que esteja impossibilitado de redigir textos, como também no caso de candidato que tenha solicitado atendimento especial para este fim, nos termos do Edital. Nesse caso, o candidato será acompanhado por um fiscal da CONSULPLAN devidamente treinado, para o qual deverá ditar o texto, especificando oralmente a grafia das palavras e os sinais gráficos de pontuação.
- O candidato receberá nota zero na Prova de Estudo de Casos nas seguintes situações: fugir à modalidade de texto solicitada e/ou ao tema proposto; apresentar textos sob forma não articulada verbalmente (apenas com desenhos, números e palavras soltas ou em verbos); apresentar qualquer sinal que, de alguma forma, possibilite a identificação do candidato; for escrita a lápis, em parte ou em sua totalidade; estiver em branco; e, apresentar letra legível e/ou incompreensível.
- Cada uma das questões será avaliada na escala de 0 (zero) a 10 (dez) pontos, considerando-se habilitado o candidato que tiver obtido no conjunto das três questões média igual ou superior a 18 (dezoito) pontos.
- Para efeito de avaliação de cada questão da Prova de Estudo de Casos serão considerados os seguintes elementos de avaliação:

ELEMENTOS DE AVALIAÇÃO DA PROVA DISCURSIVA		
Critérios	Elementos da Avaliação	
<b>Aspectos Formais e Aspectos Textuais</b>	Observância das normas de ortografia, pontuação, concordância, regência e flexão, paragrafação, estruturação de períodos, coerência e lógica na exposição das ideias.	<b>2 (dois) pontos</b>
<b>Aspectos Técnicos</b>	Pertinência da exposição relativa ao problema, à ordem de desenvolvimento proposto e ao padrão de respostas do Estudo de Caso, conforme detalhamento a ser oportunamente publicado.	<b>8 (oito) pontos</b>
<b>TOTAL DE PONTOS:</b>		<b>10 (dez) pontos</b>

**A situação hipotética contextualiza as questões discursivas 01, 02 e 03. Leia-a atentamente.**

“Uma empresa de desenvolvimento de sistemas foi contratada para desenvolver um novo *software* para uma Companhia de Abastecimento de um determinado estado no Brasil. O contratante fez uma série de ponderações acerca de alguns tópicos inerentes às empresas de tecnologia. Muitos questionamentos foram feitos à empresa, como, por exemplo, referente ao corpo técnico, à formação que os colaboradores da empresa possuem, visto que o sistema não é simples e necessita de pessoas com conhecimento necessário para essa função, quais clientes a empresa possui em sua carteira, entre outros. Alguns dos tópicos elencados pelo contratante diz respeito a modelos ou métricas de trabalho que a empresa desenvolve. Para elaboração de projetos, o contratante quis saber se a empresa se baseia nos conceitos de Gerenciamento de Projetos, o PMBOK, e na parte de serviços e infraestrutura de TI (Tecnologia da Informação), se o ITIL e o COBIT são utilizados pela empresa de desenvolvimento. Para comprovação, uma vez que o contrato a ser assinado envolve uma quantia muito significativa, o contratante solicitou também que fossem fornecidos alguns dados acerca de outros serviços realizados pela empresa, para se averiguar a capacidade de cumprimento de prazos estabelecidos, se nos contratos anteriores foram solicitadas prorrogações ou mesmo algum adendo acerca de valores acertados inicialmente. A empresa apresentou todos os documentos e foi assinado o contrato de prestação de serviço, e num prazo de 36 meses o *software* deverá estar totalmente pronto e em funcionamento na companhia. Considere que você faz parte dessa empresa de desenvolvimento e lhe foi solicitada a elaboração de um texto resumido de alguns dos assuntos abordados nos questionamentos feitos para a empresa de desenvolvimento, quer sejam PMBOK 5, ITIL v3 e COBIT 5.”

**QUESTÃO 01**

Para um bom gerenciamento, operação de serviços de Tecnologia da Informação, além de infraestrutura, o ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), ou Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, é uma excelente opção, pois apresenta um conjunto de boas práticas para essas finalidades. O ITIL, versão 3, está voltado para serviços, e em sua estrutura existe uma composição de cinco livros denominados Estratégia de Serviço, Operação de Serviço, Transição de Serviço, Desenho de Serviço e Melhoria Contínua do Serviço. Cada um desses livros possui um respectivo número de processos. O objetivo do livro Operação de Serviços é a coordenação e realização das atividades e processos que são requeridos para entrega e gerenciamento dos serviços nos níveis acordados com usuários e clientes. Outra atribuição é a responsabilidade contínua pelo gerenciamento do tipo de tecnologia que está sendo usado para entrega e suporte desses serviços de TI. No caso da empresa de desenvolvimento em questão, o suporte pós-implantação do sistema se encaixa perfeitamente neste tópico. Um dos processos de Operação de Serviço é o Gerenciamento de Eventos. Em relação ao Gerenciamento de Eventos disserte sobre a sua definição; quais são as suas atividades e, ainda, dentre essas atividades escolha, ao menos, duas e descreva-as.

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

RASCUNHO



**QUESTÃO 02**

A informação é fator-chave em qualquer atividade e/ou organização na atualidade. Proteger a informação é vital para o sucesso de qualquer empresa, e com a evolução tecnológica isso se torna fator crucial. No COBIT, os critérios da informação estão classificados em sete características muito importantes. Comparando com a versão anterior, a versão 5 do COBIT trouxe definições e configurações adicionais de critérios que, conseqüentemente, agregam mais valor a esses critérios. A empresa de desenvolvimento precisa lidar com informações confidenciais de seus clientes, uma vez que, para o início do desenvolvimento, muitos questionamentos são feitos e analisados para que se inicie o planejamento e o esboço do novo sistema e, exatamente por esta razão, a proteção da informação se torna importante e crucial para o sucesso do negócio. Acerca das características e critérios da informação, e de acordo com o COBIT 5, disserte sobre os critérios da informação e, ainda, escolha ao menos três critérios e defina cada um deles.

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

RASCUNHO

**QUESTÃO 03**

Os processos do gerenciamento de projetos são agrupados em cinco categorias: Iniciação; Planejamento; Execução; Monitoramento e Controle; e, Encerramento. Gerenciar um projeto, seja de qual complexidade for, demanda liderança, construção de equipes, comunicação, tomada de decisões, gerenciamento de conflitos, entre outras habilidades que um Gerente de Projetos deve possuir. Uma das áreas de conhecimento em Gerenciamento de Projetos é o Gerenciamento de Integração do Projeto que possui como um dos seus processos: orientar e gerenciar o trabalho do projeto. O trabalho que será desenvolvido pela empresa de desenvolvimento, provavelmente, envolverá uma grande equipe de desenvolvedores devido à complexidade que se apresenta e isso vai demandar conhecimentos para gerenciar todo o projeto e liderança. Acerca desse processo, de acordo com o PMBOK 5, defina o processo: orientar e gerenciar o trabalho do projeto; informe qual é o principal benefício desse processo e, ainda, descreva ao menos duas atividades a seguir: entradas, ferramentas e técnicas e saídas desse processo.

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

RASCUNHO

