

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 será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- Na **Folha de Texto Definitivo**, a presença de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição do texto definitivo acarretará a anulação da sua prova discursiva.
- 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).

O Crediamigo oferece linhas de crédito especialmente desenvolvidas para os microempreendedores, mediante um portfólio de produtos com opções de crédito para capital de giro, empréstimos para investimentos em capitais fixos (aquisição de móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, reformas de instalações físicas etc.), além do seguro vida. Como o maior programa de microcrédito produtivo orientado da América do Sul, o Crediamigo facilita o acesso ao crédito a milhares de empreendedores pertencentes aos setores informal e formal da economia.

O programa atua de maneira rápida e sem burocracia na concessão de créditos tanto individuais quanto destinados a grupos solidários — constituídos pela união voluntária e espontânea de pessoas interessadas em obter o crédito e ser responsáveis pelo pagamento conjunto das prestações. E, além de abrir conta-corrente para seus clientes, sem cobrar taxa de abertura e manutenção de conta, facilitando o recebimento e a movimentação do crédito, o Crediamigo, a fim de integrar os empreendedores de maneira competitiva ao mercado, oferece-lhes acompanhamento e orientação para melhor aplicação do recurso.

Internet: <www.bnb.gov.br> (com adaptações).

Para gerenciar o programa Crediamigo, referido no texto precedente, o Banco do Nordeste do Brasil S. A. (BNB) deseja implantar um gerenciamento de serviços de TI, à luz do ITIL. Como etapa inicial desse processo, faz-se necessário abordar temas afetos ao estágio *estratégia de serviços*, que define a perspectiva, posição, os planos e padrões que um provedor de serviço precisa executar para atender aos resultados de negócio de uma organização.

Tendo como referência essa situação hipotética, redija um texto dissertativo que abranja os conceitos e objetivos dos itens abaixo, relacionados ao gerenciamento de serviços de TI com o objetivo de gerenciar o programa Crediamigo do BNB. Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os itens seguintes:

- pacotes de nível de serviço; [valor: 4,00 pontos]
- utilidade; [valor: 4,00 pontos]
- garantia; [valor: 4,00 pontos]
- termo de abertura de serviço; [valor: 5,00 pontos]
- gerenciamento financeiro; [valor: 7,00 pontos]
- gerenciamento de portfólio de serviço; [valor: 7,00 pontos]
- gerenciamento de demanda. [valor: 7,00 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	