

CONCURSO PÚBLICO

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR  
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO  
E QUALIDADE INDUSTRIAL (INMETRO)

# CADERNO DE PROVAS PARTE II

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS  
PROVA DISCURSIVA

CARGO

**27** PESQUISADOR-TECNOLOGISTA  
EM METROLOGIA E QUALIDADE

ÁREA:

**PROCESSOS DE INFORMÁTICA**

## ATENÇÃO!

Leia atentamente as instruções constantes na capa da Parte I do seu caderno de provas.

- 1 Nesta parte II do seu caderno de provas, confira atentamente os seus dados pessoais e os dados identificadores de seu cargo transcritos acima com o que está registrado em sua **folha de respostas** e na capa de seu **caderno de texto definitivo da prova discursiva**. Confira também o seu nome e o nome do seu cargo no rodapé de cada página numerada desta parte II de seu caderno de provas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito, ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais ou aos dados identificadores de seu cargo, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Só os competentes são modestos.

### OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

O Banco ABC disponibiliza seus serviços exclusivamente por meio da Internet, 24 horas por dia, e está sujeito a ataques aos seus sistemas, que podem ser realizados por meio da própria Internet. Como qualquer empresa do sistema financeiro, o banco está sujeito a leis que garantem o sigilo bancário de seus clientes. Além disso, precisa garantir que os dados das transações financeiras realizadas pelos seus clientes cheguem aos seus sistemas sem alterações.

Acerca desse cenário hipotético, julgue os itens seguintes.

- 41 O uso de senhas para efetuar a autenticação dos clientes do banco pode ser um mecanismo para garantir a confidencialidade necessária às transações financeiras do banco.
- 42 Entre as necessidades de segurança do Banco ABC, a integridade e a confidencialidade são as que podem ser comprometidas pelos ataques efetuados por meio da Internet.
- 43 A integridade das transações pode ser garantida por meio do uso de criptografia.

A norma ISO/IEC 17799 é um padrão internacional que faz recomendações para a gestão da segurança da informação. De acordo com essa norma, julgue os próximos itens.

- 44 Uma política de segurança é estabelecida com o objetivo de fornecer direção e apoio gerenciais para a segurança de informações. Nela deve constar uma definição das responsabilidades gerais e específicas pela gestão da segurança das informações, incluindo relatórios de incidentes de segurança.
- 45 A classificação da informação tem a finalidade de garantir que os ativos de informação só no formato eletrônico recebam um nível de proteção adequado. Um conjunto apropriado de procedimentos é definido para rotulagem e manuseio das informações de acordo com o esquema de classificação adotado pela organização.
- 46 O plano de continuidade de negócio contém procedimentos de *fallback* que descrevem as ações a serem tomadas para transferir as atividades essenciais do negócio ou serviços de apoio para locais alternativos temporários, e para colocar os processos do negócio de volta em operação no prazo exigido.

De acordo com o Guia do Conjunto de Conhecimentos no Gerenciamento de Projetos (PMBOK), julgue os itens subsequentes.

- 47 Se uma indústria de automóveis criar um projeto para a elaboração de novo modelo de veículo e esse projeto chegar ao seu final quando o novo modelo for criado, a produção dos diversos exemplares do carro deverá ser conduzida como outro projeto, por tratar-se de um trabalho operacional.
- 48 O gerente de projetos é responsável pelo controle dos recursos atribuídos ao projeto para atender aos seus objetivos, bem como pela otimização dos recursos organizacionais compartilhados entre todos os projetos.
- 49 O ciclo de vida de um projeto define as fases que conectam o seu início ao seu final. O término e a aprovação de produtos caracterizam a conclusão de uma fase.

O guia PMBOK apresenta o gerenciamento de projetos por meio da definição de áreas de conhecimento, tais como gerenciamento de integração de projetos, gerenciamento do escopo do projeto, entre outros. No que concerne a essas informações, julgue os itens a seguir.

- 50 A definição das atividades do projeto é um processo da área de conhecimento denominada gerenciamento de tempo do projeto.
- 51 A estimativa de recursos das atividades é um processo da área de conhecimento denominada gerenciamento de custos do projeto.
- 52 No processo de identificação de riscos, diagramas de causa e efeito e diagramas de influência são utilizados como técnicas para estudo de riscos.
- 53 A análise de sensibilidade é uma técnica que examina a extensão com que a incerteza de cada elemento do projeto afeta o objetivo que está sendo examinado, quando todos os outros elementos incertos são mantidos em seus valores de linha de base. Essa técnica é usada no processo de análise quantitativa de riscos.

O gerenciamento de aquisições do projeto é uma das áreas de conhecimento descritas no PMBOK. Entre os processos dessa área, está o de seleção de fornecedores. A respeito desse processo, julgue os itens subsequentes.

- 54 O processo de seleção de fornecedores recebe cotações ou propostas e aplica critérios de avaliação para selecionar os fornecedores que sejam qualificados e aceitáveis.
- 55 Para minimizar os efeitos de decisões pessoais na seleção de fornecedores, utiliza-se um sistema de ponderação. Na maioria desses sistemas, são atribuídos pesos numéricos a cada um dos critérios de avaliação.
- 56 Sistemas de triagem envolvem a eliminação prévia de fornecedores, em virtude de desempenho passado, avaliação de qualidade e atendimento de contratos anteriores, bem como de lições aprendidas de outros projetos acompanhados pelo escritório de projetos.

A World Wide Web (WWW) pode ser considerada um enorme sistema para acessar documentos ligados, que consiste em milhões de clientes e servidores. Servidores mantêm conjuntos de documentos, enquanto clientes fornecem a usuários uma interface de fácil utilização para apresentar e acessar esses documentos. Devagar e gradativamente, a Web cresceu e se expandiu para outros setores e, atualmente, é mais do que apenas um sistema baseado em documentos. Em particular, tem-se observado o surgimento de um imenso sistema distribuído no qual, mais do que documentos, estão sendo usados serviços. Assim, a respeito da arquitetura orientada a serviço (SOA), julgue os itens de 57 a 62.

- 57 A SOA estabelece que uma aplicação é construída por meio dos seguintes serviços: consumidor do serviço, fornecedor do serviço, localizador do serviço e publicador do serviço.
- 58 Na SOA, a descrição do serviço é mantida em um repositório WSDL, em formato UDDI (*universal description, discovery and integration*).
- 59 Na SOA, o protocolo SOAP define um esquema para uso de XML para representar o conteúdo de mensagens de requisição e respostas. Para garantir essa comunicação, os envelopes das mensagens SOAP devem conter referência ao endereço destino para que a mensagem possa ser entregue.

- 60** Na SOA, o consumidor do serviço deve saber a descrição do serviço antes de mandar a requisição, e ele também é o responsável por descobrir o serviço.
- 61** Na SOA, um repositório de serviços mantém serviços que não estão implementados na mesma máquina em que está o repositório. Assim, os serviços do repositório podem estar implementados em vários servidores diferentes, distribuídos pela rede.
- 62** Um serviço *web* pode ser gerenciado por um servidor *web*, junto com páginas *web*, ou pode ser um serviço totalmente separado. Assim, os termos servidor *web* e serviços *web* não são confundidos, pois um servidor *web* fornece um serviço HTTP básico, enquanto um serviço *web* fornece um serviço baseado nas operações definidas em sua interface.

Os sistemas de computação estão passando por uma evolução. Desde 1945, quando começou a era moderna dos computadores, até aproximadamente 1985, os computadores eram grandes e caros. Contudo, mais ou menos a partir de meados da década de 80, dois avanços tecnológicos começaram a mudar essa situação. O primeiro foi o desenvolvimento de microprocessadores de grande capacidade. O segundo desenvolvimento foi a invenção de redes de computadores de alta velocidade. Nesse cenário, surgem os sistemas distribuídos, os quais são plataformas formadas por um conjunto de computadores independentes que se apresenta a seus usuários como um sistema único e coerente. Com relação às arquiteturas distribuídas, julgue os itens a seguir.

- 63** Na arquitetura cliente-servidor, todos os processos envolvidos em uma tarefa ou atividade desempenham funções semelhantes, interagindo cooperativamente, sem distinção entre os processos nem entre os computadores em que são executados.
- 64** Em uma arquitetura distribuída, *middleware* é definido como uma camada de *software* cujo objetivo é mascarar a heterogeneidade e fornecer um modelo de programação conveniente para os programadores de aplicativos. Como exemplos de *middlewares* é correto citar: Sun RPC, CORBA, RMI Java e DCOM da Microsoft.
- 65** Multicomputadores são populares e atrativos porque oferecem um modelo de comunicação simples; todas as CPUs compartilham uma memória comum. Os processos escrevem dados na memória, os quais podem ser lidos por outros processos depois.
- 66** Em sistemas distribuídos, a arquitetura cliente-servidor é implementada com uma variação na execução dos processos servidores, por meio de código móvel. Nesse caso, o código móvel é um programa em execução (incluindo código e dados) que decide passar de um computador para outro em um ambiente de rede, realizando uma tarefa em nome de alguém e finalmente retornando com os resultados obtidos a esse alguém para a máquina origem.
- 67** Em uma arquitetura cliente-servidor, os pedidos são enviados em mensagens dos clientes para o servidor, e as respostas são enviadas do servidor para o cliente. Assim, uma interação completa entre um cliente e um servidor, desde o momento em que o cliente envia seu pedido até o momento em que recebe a resposta do servidor, é chamada de requisição remota.

Gerenciamento de processos de negócio (BPM) é um conjunto de métodos, ferramentas e tecnologias usadas para projetar, analisar e controlar processos de negócio operacionais. A respeito de BPM, julgue os próximos itens.

- 68** O BPM unifica as atividades de negócio e tecnologia da informação e coordena as ações e o comportamento de pessoas e sistemas em torno de um contexto comum de processos de negócio.
- 69** A arquitetura de negócios do BPM garante que o desempenho e a evolução dos processos sejam quantificados sem, entretanto, levarem em consideração resultados financeiros das organizações.
- 70** Uma arquitetura de processo é a representação escrita ou diagramática das cadeias de valores e dos processos de negócio da organização. Como tal, demonstra claramente onde os valores são criados.

Com relação ao ITIL, versão 2, julgue os itens de **71 a 80**.

- 71** Uma vez que relaciona os componentes de infraestrutura a um componente que sofre mudança, o sistema de gerenciamento de configurações integra os dados do banco de dados de mudanças aos do banco de dados de configuração e favorece os processos de avaliação dos impactos das mudanças sobre os SLAs acordados com os usuários.
- 72** Da mesma forma que os processos de gerenciamento de disponibilidade, o processo de gerenciamento de problemas busca identificar as causas dos incidentes e respectivas tendências. Se não forem devidamente controladas, mudanças podem introduzir novos incidentes, particularmente para aqueles cujas prioridades não estejam acordadas e documentadas por processos de gerenciamento de níveis de serviço.
- 73** Entre as diferenças apontadas pelo ITIL, o *call center* é voltado ao atendimento de grande volume de chamadas telefônicas; o *help desk* procura gerir, coordenar e resolver incidentes da maneira mais rápida possível; e o *service desk* oferece a possibilidade de os processos de negócio estarem integrados em uma infraestrutura de gerenciamento de serviços.
- 74** O processo ITIL responsável por definir, analisar, planejar, medir e melhorar todos os aspectos da disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação (TI) é o gerenciamento da contingência.
- 75** Acordos de nível de serviço relacionam a organização de TI e seus fornecedores ou prestadores de serviço externos. Os acordos de nível operacional buscam assegurar que impactos adversos sobre a qualidade de serviços sejam maximizados.

- 76** O processo de gerenciamento do nível de serviços assegura o cumprimento dos acordos de nível de serviços (ANS) e estabelece a base dos acordos de nível operacional. Compreende a avaliação dos impactos das mudanças como foram propostas e depois de serem implementadas.
- 77** Quando um cliente registra que sua estação de trabalho não está funcionando adequadamente e relata à central de serviços tal evento, tal evento caracteriza uma requisição de mudança.
- 78** Na situação em que um usuário, ao conectar-se remotamente pela rede *wireless* de sua residência aos bancos de dados de sua empresa, observe, por diversas vezes, que o *modem* instalado no roteador apresenta problemas, tornando insatisfatória a comunicação, para que se obtenha uma solução estrutural, pode-se considerar que, além do processo de gerenciamento de incidentes, há ainda os processos de liberações, configuração, mudanças e problemas.
- 79** O ITIL desenvolve diversos conceitos, como nível de índices de configuração, desastre, confidencialidade e análise de risco. Esse último é requerido pelo processo de gerenciamento do nível de serviço, enquanto a confidencialidade é tratada pelos processos de planejamento da continuidade dos serviços de TI.
- 80** Se, em curto período de tempo, diversos usuários reclamarem do tempo de resposta de uma *intranet* corporativa na central de serviços, o processo de gerenciamento de desempenho será responsável por descobrir a causa de tais ocorrências.

Com relação ao COBIT, julgue os próximos itens.

- 81** No COBIT 4.0, elevar o nível de maturidade de seus processos prioritários de 2 para 3 significa que seus processos são monitorados e medidos e que se deseja atingir um nível em que esses sejam documentados e comunicados.
- 82** O controle sobre processos de TI “gerir mudanças” é parte do domínio COBIT aquisição e implementação.
- 83** É adequado utilizar-se o COBIT para gerenciar configuração de ativos de rede, promover *benchmarking* e auditar os riscos operacionais de TI.
- 84** A declaração de controle “avaliar riscos” é prevista no domínio planejamento e organização e visa, entre outros, apoiar decisões gerenciais, reduzir a complexidade e identificar fatores de decisão importantes.
- 85** O desenvolvimento e a manutenção dos procedimentos, instalação e certificação de *software* e gerenciamento de mudanças são processos do domínio aquisição e a implementação.

Acerca de conceitos de rede, julgue os itens seguintes.

- 86** Uma *bridge*, que pode interligar-se a um elemento concentrador, com implementação interna desconhecida e interface compatível com as estações, serve para interligar duas redes com protocolos iguais ou dois segmentos da mesma rede que usam protocolos distintos.
- 87** Cabos de rede *crossover* permitem interligar diretamente dois computadores pelas respectivas placas de rede sem que haja a necessidade de utilizarem-se concentradores, como, por exemplo, *hub* ou *switch*.
- 88** A topologia física é relativa ao leiaute físico utilizado em sua instalação. Uma topologia em barra interliga diversos computadores que formam uma rede local por meio de conexões 10Base-T a um *switch*.
- 89** Na topologia em estrela, todas as estações ou nós conectam-se ao meio físico de transmissão, e a ligação das estações ao meio de conexão é realizada por meio de um transceptor.
- 90** Em uma rede em anel, um padrão de *bits* especial, chamado *token*, circula pelo anel sempre que as estações estão ociosas, devendo o anel ter um retardo suficiente para conter um *token* completo. Em algumas configurações em anel, a transmissão é unidirecional, o que permite que os repetidores sejam projetados de forma a transmitir e receber dados simultaneamente, diminuindo, assim, o retardo da transmissão.

Acerca do *balanced scorecard* (BSC), julgue os itens a seguir.

- 91** O BSC baseia-se na premissa de que a monitoração do desempenho organizacional é possível por meio do estabelecimento de indicadores de desempenho, mensuráveis e estruturados, relacionados a quatro dimensões: aprendizagem e crescimento, processos internos, clientes e financeira.
- 92** O BSC utiliza indicadores para comunicar aos dirigentes e empregados de uma organização os vetores do sucesso atual e futuro, sendo uma forma de traduzir a estratégia organizacional em termos operacionais.
- 93** O BSC pode ser considerado uma ferramenta para a gestão estratégica da organização, cujo pressuposto central é a ideia de que o gerenciamento estratégico deve ser visto além da dimensão financeira, pois ela é predominantemente orientada ao passado e muito pouco diagnóstica.
- 94** Entende-se uma organização como um conjunto de processos relacionados cada um com suas atividades, que podem ser desmembradas em tarefas e assim sucessivamente. Por ser uma ferramenta estratégica, o BSC deve contemplar apenas o nível gerencial.
- 95** Os mapas estratégicos procuram demonstrar as relações de causa e efeito entre as diversas variáveis do BSC e são úteis para fixar as estratégias a partir das explicações obtidas pelas relações de correlação que emergem do modelo. Entre as técnicas possíveis para avaliar os indicadores, são exemplos a análise qualitativa de dados históricos, de dados de empresas do mesmo ramo, dados de concorrentes e quantitativa de dados de especialistas no assunto (*benchmarking*).

Com relação a indicadores de desempenho, julgue os itens subsequentes.

- 96** Índices representam o padrão de medida dos indicadores, que possuem a desvantagem de não permitir o estabelecimento de metas e critérios de acompanhamento. Deve-se, sempre que possível, usar valores relativos, como, por exemplo, satisfação de clientes (número de reclamações / número de clientes) e produtividade.
- 97** Recentemente vem ganhando destaque a implantação de painéis de controle, que informam os tomadores de decisão acerca da evolução da organização e de fatores críticos para o seu desempenho.
- 98** Uma abordagem multidimensional e hierarquizada dos indicadores pode prover indicadores para o negócio, para seus processos e para as suas atividades e, quanto mais específico for um indicador, maior será seu nível de detalhe e sua frequência de cálculo.
- 99** Enquanto indicadores estratégicos informam o quanto a organização se encontra na consecução de sua visão, os indicadores de produtividade medem a proporção de recursos consumidos com relação às saídas dos processos (eficiência).
- 100** Indicadores são dados ou informações, preferencialmente numéricos, que representam determinado fenômeno e são utilizados para medir um processo ou seus resultados.

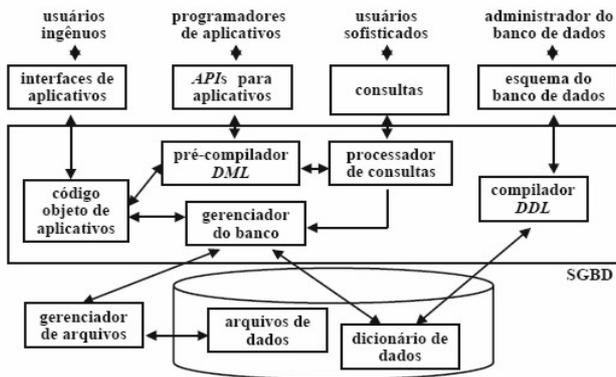
Acerca da norma NBR ABNT ISO 9001, publicada em 2000, julgue os itens a seguir.

- 101** A ISO 9001:2000 estabelece que uma organização deve entender e atender requisitos de clientes. Tal norma busca, entre outras medidas, melhorar os processos por meio de aferições de desempenho e por meio da implementação de indicadores para medir a efetividade das ações e atividades desenvolvidas.
- 102** Essa norma especifica requisitos para bens ou serviços adquiridos por determinado fornecedor e provê confiança de que ele entregará, de forma consistente e repetitiva, bens e serviços de acordo com as especificações dos clientes da organização.
- 103** A norma em tela requer que o fornecedor monitore os níveis de satisfação de seus clientes e realmente o seu sistema de gestão da qualidade com essa informação, a fim de aumentar a sua eficácia.
- 104** Se uma organização possui um sistema de gestão da qualidade que atende aos requisitos da ISO 9001, então uma pessoa deve ter sido nomeada, provavelmente o representante da direção, com responsabilidade e autoridade para assegurar que o sistema está funcionando bem.
- 105** A avaliação de terceira parte, por vezes usada em transações contratuais do tipo companhia a companhia, é método que demonstra que determinado sistema de gestão da qualidade atende aos requisitos dessa norma e consiste na avaliação do sistema pelo cliente.

A respeito dos conceitos de linguagens de programação, julgue os itens a seguir.

- 106** Uma linguagem de programação é um conjunto de regras sintáticas e semânticas usadas para definir um programa de computador. Uma linguagem permite que um programador especifique os dados sobre os quais um computador vai atuar, como esses dados serão armazenados ou transmitidos e quais ações devem ser tomadas sob várias circunstâncias.
- 107** Na programação orientada a objetos, implementa-se um conjunto de classes que definem os objetos presentes no sistema de *software*. Cada classe determina o comportamento (definido nos métodos) e estados possíveis (atributos) de seus objetos, assim como o relacionamento com outros objetos.
- 108** VBScript é interpretado por um script engine, seja um Active Server Pages (ASP) em um ambiente *web*, *wscript.exe* em um ambiente *windows* ou *cscript.exe* em um ambiente de linha de comando. À exceção do Mozilla, não possui compatibilidade com outros navegadores, razão pela qual muitos *webmasters* preferem o Javascript a ele.
- 109** Com o SQL Server, pode-se documentar uma estrutura de dados já existente, denominada esquema, gerando-se um ou mais scripts SQL que contêm descrições das declarações usadas para criar um banco de dados e seus objetos. O esquema de objetos gerados pode ser salvo em um único arquivo SQL Script ou em vários arquivos que contenham, cada um, o esquema de todos os objetos do banco.
- 110** As estruturas de repetição são utilizadas para se executar determinado trecho de um programa certo número de vezes, de acordo com uma condição lógica. Na estrutura de repetição *enquanto* (*while*), a condição lógica é testada antes da execução dos trechos do programa, ao passo que, na estrutura *para* (*for*), o conjunto de comandos declarados após *o for* será realizado uma vez antes de se realizar o teste da condição.

## Estrutura geral de um sistema de banco de dados



H. F. Korth e A. Silberschatz. *Sistemas de bancos de dados*. 2.ª ed., revisada, São Paulo: Makron Books, 1994 (com adaptações).

Com relação à estrutura geral do sistema de banco de dados, julgue os próximos itens.

- 111** Um sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD) consiste em uma coleção de dados inter-relacionados e em uma coleção de programas para acessá-los. O conjunto de informações armazenadas no banco de dados em um dado momento é chamado de instância do banco de dados.
- 112** Os comandos *data definition language* (DDL) são compilados em um conjunto de tabelas armazenadas no dicionário de dados, que contém metadados.
- 113** Independência de dados é a habilidade para modificar a definição de um esquema do banco de dados em um nível sem afetar a definição do esquema em níveis superiores imediatos e pode ser física e lógica.
- 114** A linguagem de manipulação de dados (DML) permite aos usuários acessar ou manipular dados como organizados pelo modelo de dados apropriado. DMLs procedurais requerem um usuário para especificar qual dado é necessário sem especificar como obtê-lo. DMLs não procedurais requerem um usuário para especificar qual dado é necessário e como obtê-lo.
- 115** O protocolo de efetivação 3PC (*three-phase commit*) em bancos de dados de três camadas requer que não ocorra particionamento da rede, que no máximo K participantes falhem enquanto o protocolo 3PC estiver sendo executado por transação e que, em um momento qualquer, pelo menos K+2 sítios estejam ativos.

Com relação a conceitos de armazenamento de dados, julgue os itens a seguir.

- 116** A *storage area network* (SAN) é arquitetura para conectar dispositivos de armazenamento remotos (como *disk arrays*, *tape libraries* e *optical jukeboxes*) a uma estrutura de rede dedicada, geralmente baseada em *fibre channel*. A configuração do *firmware* elimina ou reduz a necessidade de reorganizar os *switches* quando é feita alguma modificação no projeto.
- 117** Na *directattached storage* (DAS), o *storage* é conectado diretamente às *workstations* e aos servidores de aplicação e tem por característica compartilhar dados e recursos com outras estações (*workstations*).
- 118** A *networkattached storage* (NAS) é um meio compartilhado que usa a rede por IP e protocolos de sistemas de arquivos como *network file system* (NFS) ou *common internet file system* (CIFS) para armazenar, recuperar e modificar arquivos. O uso do TCP/IP como transporte de dados acarreta ganho de desempenho e provê um acesso mais rápido e mais confiável que o utilizado no SAN.
- 119** O *fibre channel protocol* (FCP) é um protocolo de transporte SCSI desenvolvido para facilitar a comunicação de blocos de dados entre origem-destino em redes FC. O modelo do *fibre channel* define uma arquitetura de múltiplas camadas para o transporte dos dados pela rede, totalizando cinco camadas numeradas de FC-0 a FC-4.
- 120** A arquitetura *fibre channel* é implementada em três tipos de topologias de transporte, a saber: ponto a ponto, laço arbitrado e *fabric*. Na configuração da topologia laço arbitrado, a conexão entre dois dispositivos é dedicada, enquanto, na topologia ponto a ponto, o meio é compartilhado, permitindo que dois ou mais dispositivos se possam comunicar. A topologia *fibre channel fabric* permite múltiplas conexões ponto a ponto por comutação de nível 2, provendo maior desempenho e escalabilidade.

## PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando os espaços para rascunho indicados no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para o **CADERNO DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA**, nos locais apropriados, pois **não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de **sessenta** linhas será desconsiderado.
- No **caderno 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.

A IT Information Library (ITIL) é quadro de referência proposto pelo Office of Government Commerce (OGC) do Reino Unido, que apresenta as melhores práticas de gestão dos serviços de tecnologia da informação (TI) com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços de TI e manter uma abordagem centrada nos clientes. Entre o rol dos principais processos, encontram-se o gerenciamento de configuração, de mudanças, de versões, de incidentes, de problemas, o *service desk* — considerado uma função —; o gerenciamento de nível de serviços, de capacidade; gerenciamento financeiro para serviços de TI e de disponibilidade.

ITIL (com adaptações).

Considerando que o fragmento de texto acima tem caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do seguinte tema.

### GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos relativos ao gerenciamento de nível de serviços:

- ▶ conceito e abrangência do gerenciamento de nível de serviços;
- ▶ características dos acordos de nível de serviços e acordos de nível operacional;
- ▶ relacionamento entre os processos do ITIL, particularmente problemas, configurações e mudanças, elencados no fragmento de texto acima e o *service desk*.

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	

31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	
60	

