

## CONCURSO PÚBLICO – TRT 8.<sup>a</sup> REGIÃO

### CARGO 11: ANALISTA JUDICIÁRIO – ÁREA: APOIO ESPECIALIZADO ESPECIALIDADE: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

#### PROVA DISCURSIVA

Aplicação: 13/3/2016

### PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

**I. Central de serviços.** Implantar a função central de serviços ou *service desk* da operação de serviços. Ela é o ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários, sendo responsável por gerenciar incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários. Seus principais objetivos são registrar todos os incidentes e(ou) requisição de serviço; fornecer primeiro nível de investigação e diagnóstico; resolver incidentes e(ou) pedidos de serviço sempre que possível; fechar todos os incidentes resolvidos, solicitações e outras chamadas; manter comunicação com os usuários informando do progresso do incidente, notificando sobre mudanças iminentes ou interrupções acordadas etc.

ITIL v3, Service Operation SO, p. 157-9 (com adaptações).

**II. Gerenciamento de nível de serviço.** Implantar o processo gerenciamento de nível de serviço do desenho de serviço que é responsável pela negociação de acordos de nível de serviço (SLA) atingíveis e por garantir que todos eles sejam alcançados. Seus principais objetivos são garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de TI sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas e assegurar que os acordos de nível operacional e os contratos de apoio também sejam adequados para tais metas. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente.

ITIL v3, Service Operation SO, p. 16, 52, 70 (com adaptações).

**III. Gerenciamento de continuidade de negócio.** Implantar o processo gerenciamento de continuidade de negócio responsável pelo gerenciamento de risco que podem impactar seriamente o negócio. O gerenciamento de continuidade de negócio protege as conveniências das principais partes interessadas, reputação, marca e atividades de criação de valor. Seus principais objetivos são reduzir os riscos a um nível aceitável e planejamento para a recuperação de processos de negócio caso ocorra uma interrupção ao negócio; e definir objetivos, escopo e requisitos para o gerenciamento de continuidade de serviço de TI.

ITIL v3, Service Design SD, p. 180-3 (com adaptações).

**IV. Gerenciamento de disponibilidade de negócio.** Implantar o gerenciamento de disponibilidade de negócio responsável por garantir que os serviços de TI atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira mais efetiva em custo e mais oportuna. Seus principais objetivos são definir, analisar, planejar, medir e melhorar todos os aspectos da disponibilidade de serviços de TI e garantir que todos os processos, infraestruturas, ferramentas, papéis de TI, entre outros, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas para disponibilidade.

ITIL v3, Service Design SD, p. 125-7 (com adaptações).

**V. Gerenciamento de gerenciamento de capacidade.** Implantar o gerenciamento de capacidade responsável por garantir que a capacidade dos serviços de TI e a infraestrutura de TI sejam capazes de atender aos requisitos relacionados à capacidade e ao desempenho acordados de maneira oportuna e eficaz em custo. Trata do atendimento das necessidades de capacidade e desempenho tanto atuais como futuras do negócio. Seus

principais objetivos são produzir e manter plano de capacidade atualizado que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio; fornecer aconselhamento e orientação para todas as outras áreas de negócios e de TI, quanto a problemas relacionados ao desempenho; assegurar que os resultados de desempenho do serviço atendam a todas as suas metas acordadas pela gestão do desempenho e da capacidade de ambos os serviços e recursos; avaliar o impacto de todas as alterações no plano de capacidade, e do desempenho e da capacidade de todos os serviços e recursos; garantir que medidas proativas para melhorar o desempenho dos serviços sejam implementadas onde quer que seja justificável em termos de custos para o fazer.

ITIL v3, Service Design SD, p. 157-9 (com adaptações).