

# CONCURSO PÚBLICO BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. (BNB)

## CARGO 1: ESPECIALISTA TÉCNICO 1 QUALIFICADOR: ANALISTA DE SISTEMA

### PROVA DISCURSIVA

Aplicação: 2/12/2018

## PADRÃO DE RESPOSTA

- 2.1. **Pacotes de nível de serviço:** conjunto de serviços para escolha com base em utilidade e em garantia oferecida aos clientes por um serviço principal ou um pacote de serviços.
- 2.2. **Utilidade: funcionalidade oferecida por um produto ou serviço** para atender a uma necessidade em particular. Essa funcionalidade pode ser resumida em “o que o serviço faz”. Nesse tópico, poder-se-á avaliar se o produto ou serviço é capaz de atender aos seus resultados requeridos; ou seja, avaliar se é “adequado ao propósito”.
- 2.3. **Garantia: confiança de que um produto ou serviço atenda aos requisitos acordados;** a garantia pode ser resumida em “como o serviço é entregue” e pode ser usada para determinar se um serviço é “adequado ao uso”.
- 2.4. **Termo de abertura de serviço: documento que apresenta detalhamento de um serviço novo ou modificado.** Introduções de novos serviços ou de serviços com mudanças significativas são documentadas em um termo de abertura e autorizadas pelo gerenciamento de portfólio de serviço. O termo também é usado para descrever o ato de autorizar o trabalho requerido por cada etapa do ciclo de vida do serviço com relação ao serviço novo ou alterado.
- 2.5. **Gerenciamento financeiro:** gerência que garante um nível adequado de fundos para o desenho, desenvolvimento e a entrega de serviços que atendam à estratégia da organização de maneira eficaz em custo.
- 2.6. **Gerenciamento de portfólio de serviço:** gerência do portfólio de serviço, que garante que o provedor de serviço tenha a composição correta de serviços para atender aos resultados de negócio em um nível adequado de investimento.
- 2.7. **Gerenciamento de demanda:** responsabilidade por entendimento, previsão e influência da demanda do cliente por serviços. O gerenciamento de demanda trabalha com o gerenciamento de capacidade para garantir que o provedor de serviço tenha capacidade suficiente para atender à demanda exigida.

Internet: <wiki.en.it-processmaps.com>

ITIL® Glossary of Terms English. V. 1.0 – AXELOS Limited 2011.

### Pontuação

#### 2.1 Pacotes de nível de serviço

0 – Não apresentou as palavras-chave (em negrito) e(ou) fugiu do tema.

1 – Apresentou um dos termos: “conjunto de serviços para clientes”, “com base em utilidade e em garantia”.

2 – Apresentou todos os termos: “conjunto de serviços para clientes”, “com base em utilidade e em garantia”.

#### 2.2 Utilidade

0 – Não apresentou as palavras-chave (em negrito) e(ou) fugiu do tema.

1 – Apresentou um dos termos: “funcionalidade oferecida por um produto ou serviço”, “o que o serviço faz”, “adequado ao propósito”.

2 – Apresentou todos os termos: “funcionalidade oferecida por um produto ou serviço”, “o que o serviço faz”, “capaz de atender aos seus resultados requeridos” ou “adequado ao propósito”.

### **2.3 Garantia:**

0 – Não apresentou as palavras-chave (em negrito) e(ou) fugiu do tema.

1 – Apresentou um dos termos: “confiança de que o produto ou serviço atenda aos requisitos acordados”; “como o serviço é entregue”.

2 – Apresentou todos os termos: “confiança de que o produto ou serviço atenda aos requisitos acordados”; “como o serviço é entregue”, “adequado ao uso”.

### **2.4 Termo de abertura de serviço**

0 – Não apresentou as palavras-chave (em negrito) e(ou) fugiu do tema.

1 – Apresentou um dos termos: “documento que apresenta detalhamento de um serviço novo ou modificado”, “o ato de autorizar o trabalho requerido por cada etapa com relação ao serviço”.

2 – Apresentou todos os termos: “documento com detalhamento de um serviço novo ou modificado”, “o ato de autorizar o trabalho requerido por cada etapa com relação ao serviço”.

### **2.5 Gerenciamento financeiro**

0 – Não apresentou as palavras-chave (em negrito) e(ou) fugiu do tema.

1 – Apresentou um dos termos: “gerência que garante um nível adequado de fundos para entrega de serviços”, “atendam à estratégia da organização / eficaz em custo”.

2 – Apresentou dois dos termos: “gerência que garante um nível adequado de fundos para entrega de serviços”, “atendam à estratégia da organização” **ou** “eficaz em custo”.

3 – Apresentou todos os termos: “gerência que garante um nível adequado de fundos para entrega de serviços”, “atendam à estratégia da organização”, “eficaz em custo”.

### **2.6. Gerenciamento de portfólio de serviço**

0 – Não apresentou as palavras-chave (em negrito) e(ou) fugiu do tema.

1 – Apresentou um dos termos: “garante que o provedor de serviço tenha a composição correta de serviços”, “atender aos resultados de negócio”.

2 – Apresentou todos os termos: “garante que o provedor de serviço tenha a composição correta de serviços”, “atender aos resultados de negócio” **ou** “em um nível adequado de investimento”.

### **2.7. Gerenciamento de demanda**

0 – Não apresentou as palavras-chave (em negrito) e(ou) fugiu do tema.

1 – Apresentou um dos termos: “responsabilidade por entendimento, previsão da demanda do cliente por serviços”, “provedor de serviço tenha capacidade suficiente para atender à demanda exigida”.

2 – Apresentou dois dos termos: “responsabilidade por entendimento, previsão demanda do cliente por serviços”, “trabalha com gerenciamento de capacidade”, “provedor de serviço tenha capacidade suficiente para atender à demanda exigida”.

3 – Apresentou todos os termos: “responsabilidade por entendimento, previsão demanda do cliente por serviços”, “trabalha com gerenciamento de capacidade”, “provedor de serviço tenha capacidade suficiente para atender à demanda exigida”.