

AGÊNCIA NACIONAL DE MINERAÇÃO (ANM)

CARGO 25: ESPECIALISTA EM RECURSOS MINERAIS – ESPECIALIDADE: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – GOVERNANÇA E INOVAÇÃO

Prova Discursiva

Aplicação: 16/02/2025

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

Gestão de capacidade e desempenho é o processo que garante que os serviços de tecnologia da informação tenham capacidade suficiente para operar de forma eficiente, mesmo com crescimento da demanda. Esse tipo de gestão envolve monitoramento constante, análise de tendências e planejamento para evitar que os sistemas fiquem sobrecarregados e comecem a falhar. Esse processo não trata apenas de *hardware*, também considera a otimização de *software* e a alocação inteligente de recursos. Nessa situação hipotética, o problema foi o crescimento rápido, sem um planejamento adequado da infraestrutura. Caso o gerenciamento de capacidade e *performance* estivesse sendo aplicado corretamente, a equipe teria identificado que o aumento de clientes exigiria mais capacidade de servidores. Com isso, poderiam ter expandido os recursos ou otimizado os existentes antes que os serviços comessem a falhar. O resultado disso seria uma operação muito mais estável, sem as quedas e lentidões que prejudicaram a experiência dos clientes. Isso não só evitaria reclamações e cancelamentos, mas, também, daria à empresa uma vantagem competitiva, já que um serviço confiável gera mais credibilidade no mercado.

Gestão de incidentes refere-se a resoluções de falhas e interrupções o mais rápido possível, a fim de minimizar impactos nos usuários. Isso significa ter processos bem definidos para identificar, registrar, priorizar e resolver incidentes. Com um bom gerenciamento de incidentes, a equipe de tecnologia da informação sabe exatamente o que fazer quando algo dá errado, tornando a resposta muito mais rápida e eficaz. Além disso, permite identificar padrões e causas raiz, ajudando a evitar que os mesmos problemas aconteçam novamente. **Vale ressaltar que a identificação da causa raiz não é obrigatória no processo de gestão da capacidade e, sim, a restauração da normalidade de funcionamento dos serviços afetados em um incidente.** Na situação apresentada, a ausência de um processo organizado para tratar incidentes fez com que as falhas se acumulassem sem uma solução eficiente. Quando um cliente reclamava que o sistema estava lento ou fora do ar, a equipe demorava a reagir porque não havia um fluxo estruturado de atendimento e resolução. Se a gestão de incidentes estivesse sendo aplicada, a empresa teria um sistema de suporte mais ágil, com atendentes treinados para categorizar e priorizar os incidentes, conforme o impacto no negócio. Isso teria reduzido o tempo de indisponibilidade dos serviços e evitado que os clientes perdessem a paciência e cancelassem contratos.

O monitoramento e a gestão de eventos funcionam como um sistema de alerta inteligente para detectar problemas antes que eles causem danos. Ele monitora o ambiente de tecnologia da informação em tempo real e analisa métricas, como uso de CPU, memória, tráfego de rede e erros em aplicativos. Sempre que algo anormal acontece, ele gera eventos e pode até acionar respostas automáticas para evitar que o problema se agrave. Esse processo é essencial para a prevenção de falhas e para a manutenção de um serviço de alta disponibilidade.

Nessa situação hipotética, a falta de um monitoramento eficiente fez com que os problemas só fossem percebidos quando os clientes começaram a reclamar. Isso significa que a equipe de tecnologia da informação estava sempre na tentativa de reverter prejuízos, ao invés de agir de forma proativa. Se um monitoramento e uma gestão de eventos eficiente tivesse sido implementado, a empresa teria sido alertada sobre o aumento no uso dos servidores antes que isso resultasse em lentidão ou quedas. Além disso, poderia identificar padrões e prever quando seria necessário reforçar a infraestrutura. O resultado seria um ambiente de tecnologia da informação mais estável, com menor quantidade de falhas inesperadas e um serviço mais confiável para os clientes. Isso evitaria problemas para a empresa e para os usuários, com melhora da reputação e redução dos prejuízos causados pelas interrupções.

QUESITOS AVALIADOS

QUESITO 2.1 Conceito de gestão de capacidade e desempenho e apresentação de resultado esperado

Conceito 0 – Não descreveu o conceito e não apresentou um resultado esperado com a adoção desse tipo de gestão.

Conceito 1 – Apenas descreveu o conceito corretamente ou apenas informou corretamente um resultado esperado com a adoção desse tipo de gestão.

Conceito 2 – Descreveu o conceito corretamente e informou corretamente um resultado esperado com a adoção desse tipo de gestão.

QUESITO 2.2 Conceito de gestão de incidentes e apresentação de resultado esperado

Conceito 0 – Não descreveu o conceito e não informou um resultado esperado com a adoção desse tipo de gestão.

Conceito 1 – Apenas descreveu o conceito corretamente ou apenas informou corretamente um resultado esperado com a adoção desse tipo de gestão.

Conceito 2 – Descreveu o conceito corretamente e informou corretamente um resultado esperado com a adoção desse tipo de gestão.

QUESITO 2.3 Conceito de monitoramento e gestão de eventos e apresentação de resultado esperado

Conceito 0 – Não descreveu o conceito e não informou o resultado esperado com a adoção desse tipo de gestão.

Conceito 1 – Apenas descreveu o conceito corretamente ou apenas informou corretamente um resultado esperado com a adoção desse tipo de gestão.

Conceito 2 – Descreveu o conceito corretamente e informou corretamente um resultado esperado com a adoção desse tipo de gestão.