

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, os espaços para rascunho indicados no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA**, nos locais apropriados, 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 nos espaços destinados à transcrição do texto definitivo acarretará a anulação da sua prova discursiva.
- Ao domínio do conteúdo serão atribuídos até **30,00 pontos**, dos quais até **1,50 ponto** será atribuído ao quesito apresentação (legibilidade, respeito às margens e indicação de parágrafos) e estrutura textual (organização das ideias em texto estruturado).

## -- PROVA DISCURSIVA --

Uma organização que possui serviços digitais e expostos na internet e para a qual é essencial a disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação passou por problemas na infraestrutura de servidores. Os problemas foram causados pelo aumento do número de clientes, lentidão e quedas constantes do sistema. Essas instabilidades afetaram diretamente os serviços prestados aos clientes, resultando em um aumento significativo de reclamações e até mesmo em cancelamentos de serviços pelos clientes.

Após uma análise, a empresa identificou que a infraestrutura atual não estava suportando o volume crescente de demandas e que muitos incidentes não estavam sendo tratados de forma adequada, pois a empresa não possuía um processo estruturado de gestão de incidentes. Outro problema identificado foi a falta de um monitoramento contínuo, o que impedia a detecção de falhas antes que elas impactassem os usuários finais.

Diante desse cenário, a empresa decidiu adotar as melhores práticas do ITIL v4 para melhorar seus serviços e garantir maior estabilidade e desempenho do sistema para seus clientes. Para isso, começou a estruturar processos e práticas fundamentais, como gestão de capacidade e desempenho, gestão de incidentes e monitoramento e gestão de eventos.

---

Com base nas informações descritas na situação hipotética apresentada acima, elabore um texto dissertativo que atenda ao que se pede a seguir.

- 1 Conceitue gestão de capacidade e desempenho e apresente um resultado esperado caso fosse adotado esse tipo de gestão na situação hipotética em tela. [valor: 9,50 pontos]
  - 2 Conceitue gestão de incidentes e apresente um resultado esperado caso fosse adotado esse tipo de gestão na situação hipotética em tela. [valor: 9,50 pontos]
  - 3 Conceitue monitoramento e gestão de eventos e apresente um resultado esperado caso fosse adotado esse tipo de gestão na situação hipotética em tela. [valor: 9,50 pontos]
-

**RASCUNHO 1/2**

---

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	

---

**RASCUNHO 2/2**

22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	