

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, os espaços para rascunho indicados no presente caderno. Em seguida, transcreva os textos para o **CADERNO DE TEXTOS DEFINITIVOS 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. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na(s) **folha(s) de texto definitivo** correspondente(s).
- No **Caderno de Textos Definitivos**, a presença de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição dos textos definitivos acarretará a anulação da sua prova discursiva.
- Em cada questão, ao domínio do conteúdo serão atribuídos até **10,00 pontos**, dos quais até **0,50 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

QUESTÃO 1

Para dar suporte a uma abordagem holística das práticas de gerenciamento de serviços, ITIL 4 define quatro dimensões que, coletivamente, são críticas à viabilização de valor para clientes e partes interessadas, na forma de produtos e serviços. No contexto de informação e tecnologia e das práticas de gerenciamento técnico, o gerenciamento de infraestrutura e plataforma tem contribuições significativas para as atividades da cadeia de valor dos serviços.

Considerando que o fragmento de texto acima tem caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo abordando, com base em ITIL 4, os seguintes aspectos:

- 1 o propósito da prática de gerenciamento de infraestrutura e plataforma; [**valor: 1,50 ponto**]
- 2 quatro atividades da cadeia de valor [**valor: 2,00 pontos**] e as contribuições do gerenciamento de infraestrutura e plataforma para cada uma delas [**valor: 6,00 pontos**].

QUESTÃO 1 – RASCUNHO

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

QUESTÃO 2

A development approach is the means used to create and evolve a product, service, or result during a project life cycle. There are different development approaches, and different industries may use different terms to refer to them. A project life cycle is the series of phases through which a project goes, from inception to completion. It provides the basic framework necessary for the management of the project, which applies regardless of the specific project work involved. Two commonly used life cycles are known as the predictive and the adaptive life cycles.

Considering the text above, write an essay in which you discuss the features of both kinds of life cycles mentioned in the text (predictive and adaptive life cycles). In your essay, make sure to answer all questions for each life cycle.

Predictive life cycle:

- 1 How are deliverables defined?
- 2 How are the Collect Requirements, the Set Scope, and the Create WBS processes performed?
- 3 How are the Validate Scope and the Control Scope processes performed?
- 4 Are Backlogs or WBS used, and, if so, what is their relationship with the project scope statement?

Adaptive life cycle:

- 5 How are deliverables defined?
- 6 How are the Collect Requirements, the Set Scope, and the Create WBS processes performed?
- 7 How are the Validate Scope and the Control Scope processes performed?
- 8 Are Backlogs or WBS used, and, if so, what is their relationship with the project scope statement?

QUESTÃO 2 – RASCUNHO

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