

- 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 estiver escrito na(s) **folha(s) de texto definitivo** correspondente(s).
- No **Caderno de Textos Definitivos**, a presença de qualquer marca identificadora nos espaços destinados à transcrição dos textos definitivos acarretará a anulação da sua prova discursiva. Caso queira assinar o texto da sua peça de natureza técnica, utilize apenas o nome **AUDITOR DE CONTROLE EXTERNO**. Ao texto que contenha outra forma de assinatura será atribuída a nota zero, correspondente à identificação do candidato em local indevido.
- 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). Na peça de natureza técnica, esses valores corresponderão a **40,00 pontos** e **2,00 pontos**, respectivamente.

## -- PROVA DISCURSIVA --

### QUESTÃO 1

Durante uma grande promoção de vendas, o *site* de uma empresa que vende produtos pela Internet apresentou lentidão e ficou indisponível por alguns momentos, o que gerou muitas reclamações dos clientes. A equipe de TI foi acionada imediatamente para resolver os problemas reportados, que foram classificados como questões críticas. Após uma análise inicial, descobriu-se que o aumento inesperado no número de acessos sobrecarregou o banco de dados. O time de TI implementou uma solução temporária, porém o incidente evidenciou a necessidade de uma análise mais aprofundada para evitar novas ocorrências dessa situação. Depois de contornado o problema, a equipe de TI reuniu-se para uma análise detalhada dos eventos ocorridos, com vistas à identificação da sua causa raiz. Durante a reunião, a equipe identificou que o sistema de banco de dados não estava devidamente otimizado para lidar com picos de acesso e que, sem um plano de escalabilidade, a empresa correria o risco de enfrentar novos incidentes semelhantes. A partir dessa análise, foram feitas várias recomendações de mudanças no ambiente de TI, tais como a implementação de um sistema de monitoramento de desempenho mais robusto e melhorias na infraestrutura do banco de dados.

---

Conforme a ITIL v4, quais ações ou eventos ocorridos na situação hipotética apresentada fazem parte do processo de gestão de incidentes [valor: 3,75 pontos] e quais fazem parte do processo de gestão de problemas [valor: 3,75 pontos]? Justifique sua resposta, apresentando as definições de gestão de incidentes [valor: 1,00 ponto] e de gestão de problemas [valor: 1,00 ponto].

---

**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**

À luz da Instrução Normativa SGD/SEDGG/ME n.º 94/2022, redija texto dissertativo a respeito do procedimento de contratação de um serviço especial de tecnologia da informação (TI) no âmbito de um órgão integrante do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo federal. Ao elaborar o seu texto, atenda ao que se pede a seguir.

- 1 Cite os integrantes da equipe de planejamento da contratação. [valor: 1,50 ponto]
- 2 Descreva o perfil de cada um dos integrantes da equipe de planejamento da contratação. [valor: 2,00 pontos]
- 3 Descreva as etapas da fase do planejamento da contratação. [valor: 3,00 pontos]
- 4 Apresente o conceito de documento de formalização da demanda. [valor: 1,00 ponto]
- 5 Mencione, no mínimo, três informações que deverão constar no documento de formalização da demanda. [valor: 2,00 pontos]

**QUESTÃO 2 – RASCUNHO**

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

**PEÇA DE NATUREZA TÉCNICA**

Houve um problema na estrutura de rede do TCDF e, diante desse fato, a Presidência do TCDF instou à Secretaria-Geral de Administração (SEGEDAM) que buscasse soluções para o problema. A SEGEDAM, então, solicitou à Divisão de Fiscalização de Tecnologia da Informação (DIFTI), por meio do Memorando n.º 016/24 – SEGEDAM, informações técnicas sobre os dois modelos de rede (OSI e TCP/IP) implantados no órgão.

---

---

Com base na situação hipotética apresentada, redija, na condição de servidor da DIFTI ocupante do cargo de auditor de controle externo, peça de natureza técnica (informação) em que sejam descritas as camadas dos modelos de rede OSI e TCP/IP. Ao elaborar a peça, atenda à estrutura estabelecida no **Manual de Redação Oficial do TCDF** (2.ª edição), date a informação no dia de hoje e utilize a letra X para qualquer dado necessário e não especificado na situação hipotética. Não crie fatos novos.

---

**PEÇA DE NATUREZA TÉCNICA – RASCUNHO 1/2**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

**PEÇA DE NATUREZA TÉCNICA – RASCUNHO 2/2**

31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	