



# Eletrobras

Amazonas Energia

## Concurso Público/2013

Caderno: 1 Aplicação: Manhã

# Analista de Sistemas Governança

### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

- 1 - A duração da prova é de **4 (quatro) horas**, já incluído o tempo de preenchimento do cartão de respostas.
- 2 - O candidato que, na primeira hora de prova, se ausentar da sala e a ela não retornar, será eliminado.
- 3 - Os três últimos candidatos a terminar a prova deverão permanecer na sala e somente poderão sair juntos do recinto, após aposição em ata de suas respectivas assinaturas.
- 4 - Você **NÃO** poderá levar o seu caderno de questões, pois a imagem do seu **cartão de respostas** será disponibilizado em <http://concursos.biorio.org.br>

### INSTRUÇÕES - PROVA OBJETIVA

- 1 - Confira atentamente se este caderno de perguntas, que contém **60 questões** objetivas, está completo.
- 2 - Cada questão da Prova Objetiva conterà **5 (cinco) opções e somente uma correta**.
- 3 - Se você marcar mais de uma alternativa, sua resposta será considerada errada mesmo que uma das alternativas indicadas seja a correta.
- 4 - Confira se **seus dados** e o **cargo/formação/pólo** de opção escolhido, indicados no **cartão de respostas**, estão corretos. Se notar qualquer divergência, notifique imediatamente ao Fiscal de sala ou ao Chefe de Local. Terminada a conferência, você deve assinar o cartão de respostas no espaço apropriado.
- 5 - Confira atentamente se o **cargo/formação** e o **número do caderno** que consta neste caderno de questões é o mesmo do que consta em seu **cartão de respostas**. Se notar qualquer divergência, notifique imediatamente ao Fiscal de sala ou ao Chefe de Local.
- 6 - Cuide de seu **cartão de respostas**. Ele não pode ser rasurado, amassado, dobrado nem manchado.

### AGENDA

- 19/08/2013, divulgação do gabarito e exemplar dos Cadernos de Questões da Prova Objetiva.
- 20/08/2013, disponibilização das Imagens dos Cartões Respostas das Provas Objetivas.
- 21 e 22/08/2013, recursos contra formulação e conteúdos da Prova Objetiva na Internet.
- 30/08/2013, divulgação do resultado da análise dos recursos da Prova Objetiva.
- 02 e 03/09/2013, recursos contra as Notas Provas Objetivas na Internet.
- 09/09/2013, divulgação do resultado dos recursos contra as Notas Provas Objetivas.
- 09/09/2013, divulgação do Resultado Final das Provas Objetivas.

#### ● Informações:

**Tel:** 21 3525-2480 das 9 às 18h

#### Internet:

<http://concursos.biorio.org.br>

#### E-mail:

[eae2013@biorio.org.br](mailto:eae2013@biorio.org.br)



Concursos

## LÍNGUA PORTUGUESA

JOGO LIMPO – Irina Bokova

As sociedades levam o esporte muito além do jogo no campo. O esporte tornou-se muito mais do que uma simples atividade de lazer: tornou-se também uma atividade de alto risco, de altas finanças.

Em menos de uma geração, as competições mundiais lançaram as bases de uma nova economia que transformou os atletas em estrelas, adorados pelos patrocinadores e pelo público. Porém, há também um lado escuro do crescimento e do glamour, com o doping, a corrupção e a combinação de resultados de jogo, que ameaçam o esporte em uma escala sem precedentes.

Esse novo campo de jogo tem realçado fortemente a necessidade de políticas públicas adaptadas às dimensões do fenômeno, tanto para preservar a integridade do esporte quanto para mobilizar seu potencial.

A rápida disseminação de uma vasta gama de fraudes no esporte exige ação urgente. A fraude no esporte não se limita mais a trapaças individuais: agora está do domínio do crime organizado e, com as apostas on-line, opera em escala global. A manipulação de jogos também assola o esporte amador, e o doping e a violência estão minando gravemente dois princípios esportivos básicos: o fair play e a “gloriosa incerteza” do resultado.

Assim, estão colocados sérios problemas éticos e também um desafio econômico e social.

(adaptado de O Globo, 08/06/2013)

1 - Tendo-se em vista o que é lido no texto acima, pode-se afirmar que o título dado a esse texto se justifica porque ele:

- (A) indica como era o esporte numa época mais antiga;
- (B) mostra como o esporte passou a ser visto nos últimos tempos;
- (C) destaca o que seria o ideal na prática dos esportes;
- (D) assinala uma característica que hoje só pertence ao futebol;
- (E) marca a intenção dos esportistas, mas não a das autoridades.

2 - “As sociedades levam o esporte muito além do jogo no campo”; com essa frase, a autora do texto quer mostrar que:

- (A) as autoridades oficiais corromperam as atividades esportivas;
- (B) os atletas passaram a descuidar-se de suas obrigações;
- (C) as sociedades passaram a ver nos esportes um meio de ascensão social;
- (D) outros objetivos extracampos passaram a inserir-se na vida esportiva;
- (E) os atletas transformaram os jogos em espetáculos artísticos.

3 - Assinale a alternativa em que a troca de ordem dos termos sublinhados altera o significado original da frase:

- (A) “O esporte tornou-se muito mais do que uma simples atividade de lazer”.
- (B) “A rápida disseminação de uma vasta gama de fraudes no esporte...”.
- (C) “A rápida disseminação de uma vasta gama de fraudes no esporte...”.
- (D) “Assim estão colocados sérios problemas ...”.
- (E) “...e também um desafio econômico e social.”

4 - “O esporte tornou-se muito mais do que uma simples atividade de lazer: tornou-se também uma atividade de alto risco, de altas finanças”.

O segmento sublinhado, em relação ao segmento anterior, funciona como uma:

- (A) retificação;
- (B) conclusão;
- (C) causa;
- (D) consequência;
- (E) explicação.

5 - “A fraude no esporte não se limita mais a trapaças individuais: agora está do domínio do crime organizado e, com as apostas on-line, opera em escala global”.

NÃO se pode inferir desse segmento do texto que:

- (A) ocorreu um agravamento da fraude no meio esportivo;
- (B) a tecnologia tem favorecido algumas atividades desonestas;
- (C) a fraude esportiva já esteve restrita a trapaças individuais;
- (D) o crime organizado vê nos esportes uma oportunidade de negócios;
- (E) com as apostas on-line, os atletas passaram a sofrer maior pressão.

6 - “Assim, estão colocados sérios problemas éticos e também um desafio econômico e social”.

O comentário INADEQUADO sobre os componentes desse segmento textual é:

- (A) o termo inicial “assim” indica uma explicação do que foi dito antes;
- (B) a forma verbal “estão colocados” se refere aos sérios problemas éticos e ao desafio econômico e social;
- (C) “econômico” e “social” se referem ao mesmo substantivo “desafio”;
- (D) os termos “e também” são redundantes;
- (E) o substantivo “problemas” está acompanhado por dois adjetivos.

7 - “Esse novo campo de jogo tem realçado fortemente a necessidade de políticas públicas adaptadas às dimensões do fenômeno, tanto para preservar a integridade do esporte quanto para mobilizar seu potencial”.

A expressão “esse novo campo de jogo” se refere:

- (A) aos novos jogos criados recentemente;
- (B) à situação de invasão da fraude em atividades esportivas;
- (C) à necessidade de proteção oficial contra o crime organizado;
- (D) aos pensamentos de atletas sobre as fraudes esportivas;
- (E) ao crescimento exagerado de doping no esporte.

8 - Ao final do artigo, o jornal de onde foi retirado o texto informa aos leitores que a autora – Irina Bokova – é diretora geral da Unesco. Essa informação tem a seguinte finalidade:

- (A) causar suspense no leitor;
- (B) desmerecer os autores nacionais;
- (C) valorizar as informações prestadas;
- (D) criticar as autoridades internacionais;
- (E) aumentar a importância do jornal.

9 - “Porém, há também um lado escuro do crescimento e do glamour, com o doping, a corrupção e a combinação de resultados de jogo, que ameaçam o esporte em uma escala sem precedentes”.

Considerando o conteúdo do texto, o “lado escuro” significa:

- (A) as vantagens do crescimento e do glamour.
- (B) o doping, a corrupção e a combinação de resultados.
- (C) a valorização do acidental sobre o essencial.
- (D) a atração dos atletas pela celebridade e prestígio social.
- (E) a péssima situação econômica da maioria de nossos clubes de futebol.

10 - “Em menos de uma geração, as competições mundiais lançaram as bases de uma nova economia que transformou os atletas em estrelas, adorados pelos patrocinadores e pelo público. Porém, há também um lado escuro do crescimento e do glamour, com o doping, a corrupção e a combinação de resultados de jogo, que ameaçam o esporte em uma escala sem precedentes”.

Assinale a alternativa em que o sinônimo oferecido de um dos vocábulos nesse segmento do texto está **CORRETO**:

- (A) geração / criação;
- (B) bases / fundamentos;
- (C) estrelas / galãs;
- (D) patrocinadores / diretores;
- (E) precedentes / prioridades.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

11 - Observe a sequência:

2 5 0 7 -2 9 -4 ...

O décimo segundo termo da sequência é o

- (A) - 10
- (B) - 8
- (C) - 6
- (D) 15
- (E) 17

12 - Observe as três linhas a seguir:

1	4	13
3	2	9
5	10	35

Nas três linhas, o terceiro número foi obtido, a partir dos dois primeiros, de acordo com uma mesma regra. Se a mesma regra for usada para os números

7 1 ?

então ? corresponde a

- (A) 10
- (B) 15
- (C) 18
- (D) 22
- (E) 25

13 - No código secreto combinado entre Mônica e Alice, a frase QUERO SAIR HOJE é escrita RVFSP TBJS IPKF. Mônica quer mandar uma mensagem para Alice dizendo VAMOS AO CINE? Ela deve então escrever:

- (A) RAFGT BP DHMF?
- (B) XYNPR AF EIPG?
- (C) WBNPT BP DJOF?
- (D) WCNOT CR EJOG?
- (E) XBMPQ BO EJOF?

14 - Se não é verdade que “Amanhã Maria vai à praia e ao teatro” então amanhã:

- (A) Maria não vai à praia nem ao teatro
- (B) Maria vai à praia ou ao teatro
- (C) Maria não vai à praia ou vai ao teatro
- (D) Maria vai à praia ou não vai ao teatro
- (E) Maria não vai à praia ou não vai ao teatro

15 - Se sortearmos um número inteiro maior ou igual a 10 e menor ou igual a 20, a probabilidade de que um número par seja sorteado é

- (A) igual a 50%
- (B) um pouco maior que 50%
- (C) um pouco menor do que 50%
- (D) muito menor do que 50%
- (E) muito maior do que 50%

16 - A idade média de um grupo de dezoito amigos é 34. Outras duas pessoas se juntaram ao grupo: uma tem 48 anos de idade, a outra, 40. A média das idades do novo grupo, composto pelas vinte pessoas, é igual a:

- (A) 35
- (B) 36
- (C) 37
- (D) 38
- (E) 39

17 - As partidas de um novo jogo eletrônico são jogadas por dois adversários e sempre há um vencedor. Um torneio desse jogo será disputado *on line* por 2.893 jogadores previamente inscritos. O torneio só tem partidas eliminatórias, ou seja, o vencedor de cada partida continua no torneio, e o perdedor é eliminado. Assim, esse torneio terá o seguinte número de partidas:

- (A) 1.578
- (B) 2.892
- (C) 5.786
- (D) 11.482
- (E) 22.964

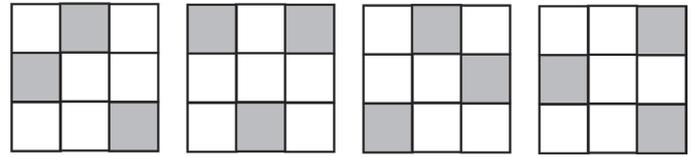
18 - Uma sequência de números inteiros é formada de tal modo que cada termo, a partir do quarto, é a soma dos anteriores. Desse modo, essa sequência é tal que:

- (A) a partir do décimo, cada termo é o quadrado da soma dos dois anteriores;
- (B) a partir do sexto, cada termo é maior do que o dobro do anterior;
- (C) a partir do quarto, cada termo é o triplo do anterior;
- (D) a partir do quinto, cada termo é o dobro do anterior;
- (E) a partir do sexto, cada termo é o dobro da soma dos dois termos anteriores.

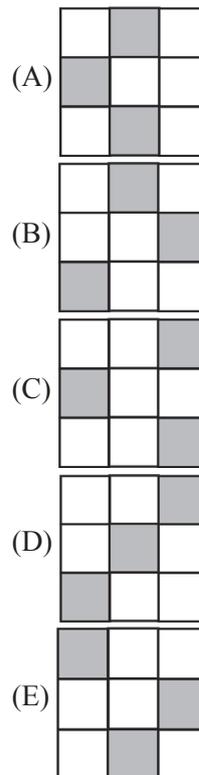
19 - A biblioteca de Miguel tem o triplo de livros da de Amanda. Eles resolveram casar e juntar suas bibliotecas. Assim, o número total de livros que a nova biblioteca do casal terá, antes que algum novo livro seja incorporado ou algum seja perdido ou doado, pode ser igual aos relacionados a seguir, **EXCETO**:

- (A) 2.044
- (B) 2.808
- (C) 3.210
- (D) 4.052
- (E) 4.976

20 - Observe a sequência:



O próximo desenho é:



## LEGISLAÇÃO SETOR ELÉTRICO

21 - “Demanda de potência ativa a ser obrigatória e continuamente disponibilizada pela concessionária, no ponto de entrega, conforme valor e período de vigência fixados no contrato de fornecimento e que deverá ser integralmente paga, seja ou não utilizada durante o período de faturamento, expressa em quilowatts (kW)” é a definição de demanda:

- (A) de ultrapassagem;
- (B) contratada;
- (C) faturável;
- (D) medida;
- (E) nominal.

22-De acordo com a resolução ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010, compete à distribuidora informar ao interessado a tensão de fornecimento para a unidade consumidora de acordo com certos critérios. Avalie se tais critérios incluem:

- I - Tensão secundária em rede aérea: quando a carga instalada na unidade consumidora for igual ou inferior a 75 kW.
- II - Tensão secundária em sistema subterrâneo: até o limite de carga instalada conforme padrão de atendimento da distribuidora.
- III - Tensão primária de distribuição inferior a 69 kV: quando a carga instalada na unidade consumidora for superior a 75 kW e a demanda a ser contratada pelo interessado, para o fornecimento, for igual ou inferior a 2.500 kW.
- IV - Tensão primária de distribuição igual ou superior a 69 kV: quando a demanda a ser contratada pelo interessado, para o fornecimento, for superior a 2.500 kW.

Estão corretas as afirmativas:

- (A) I e II, apenas;
- (B) III e IV, apenas;
- (C) I, II e IV, apenas;
- (D) II, III e IV, apenas;
- (E) I, II, III e IV.

23 - De acordo com a resolução ANEEL nº 414, grupo B é o grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a \_\_\_\_\_, caracterizado pela tarifa monômnia e subdividido nos subgrupos residencial, rural, demais classes e iluminação pública.

A lacuna fica corretamente preenchida por:

- (A) 2,3 kV;
- (B) 3,2 kV;
- (C) 3,6 kV;
- (D) 4,2 kV;
- (E) 4,8 kV.

24 - Fator de demanda é a razão entre:

- (A) A demanda média e a demanda mínima da unidade consumidora ocorridas no mesmo intervalo de tempo especificado;
- (B) a demanda média e a demanda máxima da unidade consumidora ocorridas no mesmo intervalo de tempo especificado;
- (C) a demanda máxima num intervalo de tempo especificado e a carga instalada na unidade consumidora;
- (D) a demanda média num intervalo de tempo especificado e a carga instalada na unidade consumidora;
- (E) a energia elétrica ativa e a raiz quadrada da soma dos quadrados das energias elétricas ativa e reativa, consumidas num mesmo período especificado.

25 - Avalie se, de acordo com a resolução 414, a fatura de energia elétrica deve obrigatoriamente conter, dentre outros, os seguintes itens:

- I - nome do consumidor
- II - código de identificação da unidade consumidora
- III - datas e registros das leituras anterior e atual dos medidores, e a data prevista para a próxima leitura
- IV - data de apresentação e de vencimento

Estão corretos os itens:

- (A) I e II, apenas;
- (B) I, III e IV, apenas;
- (C) II e III, apenas;
- (D) II, III e IV, apenas;
- (E) I, II, III e IV.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26 - Observe a figura abaixo, que ilustra três tipos usuais de sistemas de informação de tomada de decisão, atualmente utilizados nas organizações.



Os três tipos I, II e III são respectivamente:

- (A) TPS – Transaction Processing Systems, EIS – Executive Information Systems e DSS – Decision Support Systems;
- (B) TPS – Transaction Processing Systems, DSS – Decision Support Systems e EIS – Executive Information Systems;
- (C) DSS – Decision Support Systems, EIS – Executive Information Systems e TPS – Transaction Processing Systems;
- (D) EIS – Executive Information Systems, DSS – Decision Support Systems e TPS – Transaction Processing Systems;
- (E) EIS – Executive Information Systems, TPS – Transaction Processing Systems e DSS – Decision Support Systems.

27 - No que diz respeito aos Sistemas e Tecnologias da Informação, um dos maiores benefícios da internet é permitir às empresas realizar negócios com qualquer pessoa, em qualquer lugar e em qualquer hora. Nesse contexto, o e-Business constitui a compra de bens e serviços na internet. Analise as figuras I e II abaixo, que ilustram dois modelos de e-Business.

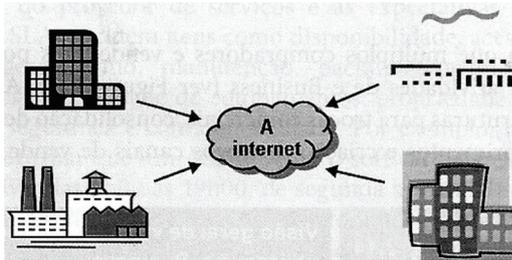


figura I

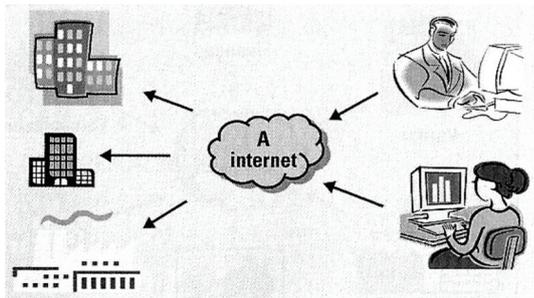


figura II

As figuras I e II representam, respectivamente, os seguintes modelos de e-Business:

- (A) Empresa – consumidor (B2C) e Empresa – empresa (B2B);
- (B) Empresa – empresa (B2B) e Consumidor – empresa (C2B);
- (C) Consumidor – empresa (C2B) e Empresa – consumidor (B2C);
- (D) Empresa – empresa (B2B) e Empresa – consumidor (B2C);
- (E) Empresa – consumidor (B2C) e Consumidor – empresa (C2B).

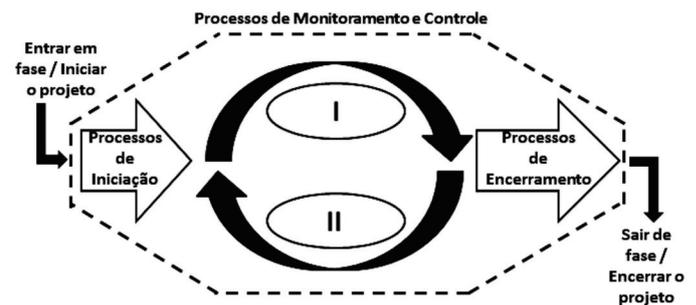
28 - No que diz respeito aos Sistemas de Informação, analise as afirmativas a seguir.

- I. Processo é definido pela maneira como se realiza uma operação, seguindo normas preestabelecidas ou, ainda, a maneira como uma empresa cria, trabalha ou transforma insumos para gerar bens ou serviços que serão disponibilizados a seus clientes.
- II. Empresa eficaz é aquela que consegue o seu volume de produção com o menor dispêndio possível de recursos, ou seja, menor custo por unidade produzida.
- III. Empresa eficiente é aquela que coloca no mercado, o volume pretendido do produto certo para determinada necessidade.

Está correto apenas o que se afirma em:

- (A) I;
- (B) II;
- (C) III;
- (D) I e II;
- (E) I, II e III.

29 - De acordo com o *PMBOK/PMI*, o gerenciamento de projetos é a aplicação de conhecimento, ferramentas e técnicas às atividades do projeto, a fim de atender aos seus requisitos, por meio de cinco grupos de processos, indicados na figura abaixo.



Os grupos de processos I e II são denominados, respectivamente, de:

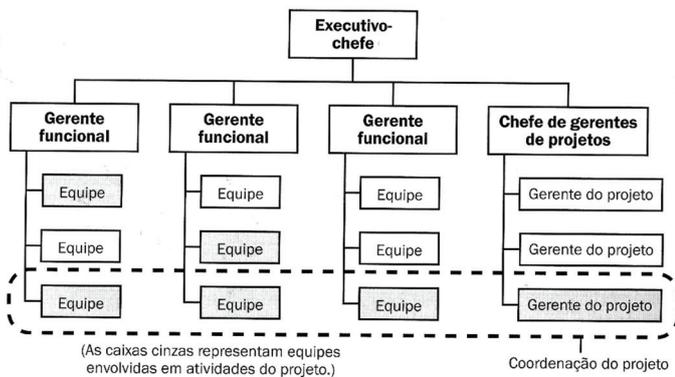
- (A) Planejamento e Execução;
- (B) Especificação e Implantação;
- (C) Implementação e Homologação;
- (D) Análise e Desenvolvimento;
- (E) Elicitação e Validação.

30 - De acordo com o *PMBOK/PMI*, um tipo de gerenciamento inclui os processos para assegurar que o projeto engloba todo o trabalho necessário, e apenas o necessário, para terminar o trabalho com sucesso. Entre os processos desse gerenciamento, um refere-se à coleta de requisitos, o processo de definição e documentação das necessidades das partes interessadas para alcançar os objetivos do projeto.

Esse tipo é conhecido por Gerenciamento:

- (A) das Comunicações do Projeto;
- (B) das Aquisições do Projeto;
- (C) da Integração do Projeto;
- (D) do Tempo do Projeto;
- (E) do Escopo do Projeto.

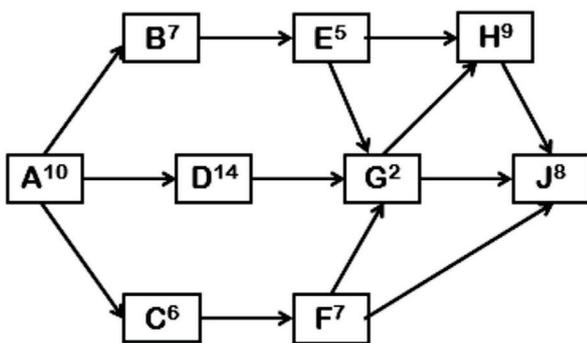
31 - De acordo com o **PMBOK/PMI**, a estrutura organizacional é um fator ambiental da empresa que pode afetar a disponibilidade dos recursos e influenciar a maneira como os projetos são conduzidos. Nesse contexto, observe a figura abaixo.



A figura ilustra uma estrutura organizacional denominada:

- (A) Funcional;
- (B) Matricial forte;
- (C) Matricial balanceada;
- (D) Matricial fraca;
- (E) Projetizada.

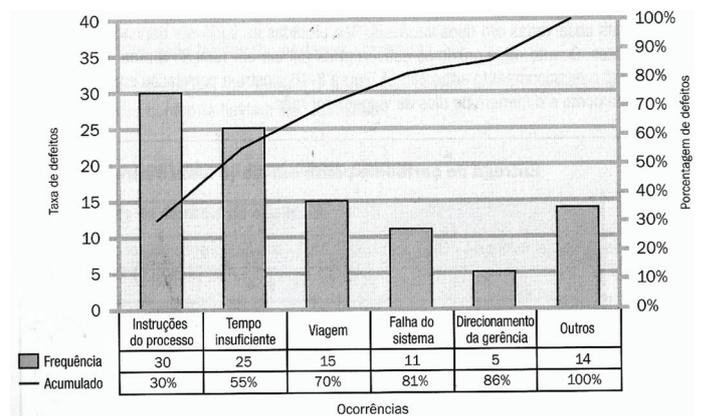
32 - De acordo com o **PMBOK/PMI**, o funcionário ALMEIDA é o gerente de projetos da Eletrobrás Amazonas Energia S.A. e elaborou o cronograma do projeto ALFA, conforme ilustrado no gráfico a seguir, onde os números indicam a duração das atividades.



O caminho crítico é:

- (A) A – C – F – J;
- (B) A – C – F – G – J;
- (C) A – B – E – G – J;
- (D) A – B – E – H – J;
- (E) A – D – G – J.

33 - De acordo com o **PMBOK/PMI**, observe a figura abaixo que ilustra um diagrama empregado como técnica no Gerenciamento da Qualidade do Projeto.



A figura é um tipo específico de histograma, ordenado por frequência de ocorrência, que mostra quantos defeitos foram gerados por tipo ou categoria da causa identificada. A ordem de classificação é usada para direcionar a ação corretiva. Representa um diagrama conceitualmente relacionado com uma lei que afirma que, em geral, um número relativamente pequeno de causas é responsável pela maioria dos problemas ou defeitos.

Essa figura é conhecida por Diagrama de:

- (A) Venn;
- (B) Pareto;
- (C) Boehm;
- (D) Maxwell;
- (E) Ishikawa.

34 - Analise as afirmativas a seguir, associadas às ferramentas e técnicas empregadas no Gerenciamento dos Custos do Projeto e em conformidade com o **PMBOK/PMI**.

- I. é o valor do trabalho terminado expresso em termos do orçamento atribuído a esse trabalho, para uma atividade ou componente da estrutura analítica do projeto. É o trabalho autorizado que foi terminado, mais o orçamento autorizado para o mesmo.
- II. É uma medida do desempenho do cronograma em um projeto. É igual ao valor agregado menos o valor planejado. Funciona como uma métrica útil, pois pode indicar que um projeto está se atrasando em relação a sua linha base do tempo.

As afirmativas I e II definem, respectivamente, os seguintes termos:

- (A) Valor Agregado e Variação de Prazos;
- (B) Valor Agregado e Variação de Custos;
- (C) Valor Nominal e Variação de Prazos;
- (D) Valor Planejado e Variação de Custos;
- (E) Valor Planejado e Variação de Prazos.

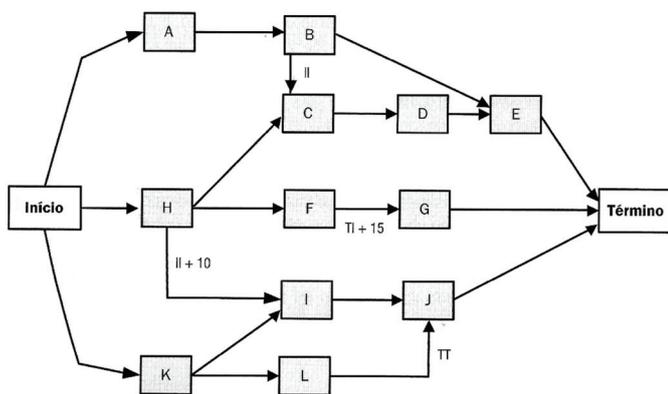
35 - De acordo com o **PMBOK/PMI**, no que diz respeito ao Gerenciamento dos Riscos do Projeto, duas técnicas de coleta de informações para identificar riscos, são caracterizadas a seguir.

- I. Tem por objetivo obter uma lista completa dos riscos do projeto. A equipe de projeto utiliza a técnica com um conjunto multidisciplinar de especialistas que não fazem parte da equipe. Os riscos são identificados e categorizados conforme o tipo e suas definições são detalhadas.
- II. Tem por objetivo obter um consenso de especialistas, sendo que estes participam de forma anônima. O facilitador usa um questionário para solicitar ideias sobre riscos importantes do projeto. É uma técnica que ajuda a reduzir a parcialidade nos dados e evita que alguém possa influenciar indevidamente o resultado.

As técnicas I e II são conhecidas, respectivamente, como:

- (A) Hamming e Delphi;
- (B) Hamming e Walkthrough;
- (C) Brainstorming e Sigma;
- (D) Brainstorming e Walkthrough;
- (E) Brainstorming e Delphi.

36 - De acordo com o **PMBOK/PMI**, no que se refere ao Gerenciamento do Tempo do Projeto, um método é usado no Método do Caminho Crítico (MCC) para a construção de um diagrama de rede do cronograma do projeto e que utiliza quadrados e retângulos, chamados de nós, para representar as atividades e conectá-las com flechas que indicam as relações lógicas que existem entre elas. A figura abaixo mostra um diagrama de rede do cronograma do projeto, desenhado através desse método.



Essa figura é conhecida por Método do diagrama de:

- (A) fluxos (MDF);
- (B) dados (MDD);
- (C) atividades (MDA);
- (D) precedência (MDP);
- (E) relacionamentos (MDR).

37 - O **CobiT** abrange um conjunto de objetivos e diretrizes construído com base em práticas de gerentes de todo o mundo que utilizam o framework para aprimorar o processo de governança de TIC, tendo como elementos-chave a necessidade de avaliação do valor e do gerenciamento de riscos de TIC e do controle sobre as informações. Entre as cinco áreas para a governança de TIC, duas são caracterizadas a seguir.

- I. Refere-se à melhor utilização possível dos investimentos e o apropriado gerenciamento dos aspectos críticos de TI, com a aquisição e manutenção de aplicativos, informações, infraestrutura e pessoas.
- II. Consiste na execução da proposta de valor de TI, garantindo os benefícios previstos no plano estratégico da organização, otimizando os custos e provendo o valor efetivamente praticado por TI.

As áreas I e II são conhecidas, respectivamente, como:

- (A) Gestão de recursos e Alinhamento estratégico;
- (B) Gestão de recursos e Entrega de valor;
- (C) Gestão de recursos e Mensuração de desempenho;
- (D) Gestão de riscos e Entrega de valor;
- (E) Gestão de riscos e Alinhamento estratégico.

38 - O **CobiT** define as atividades de TIC de acordo com um modelo de processos genéricos com quatro domínios, que correspondem às áreas indicadas na figura a seguir.

Área	Domínio
PLANEJAMENTO	I
CONSTRUÇÃO	II
PROCESSAMENTO	III
MONITORAMENTO	IV

Sendo o domínio IV identificado como Monitorar e Avaliar (ME), os domínios I, II e III são denominados respectivamente:

- (A) Entregar e Suportar (ES), Planejar e Organizar (PO) e Adquirir e Implementar (AI);
- (B) Entregar e Suportar (ES), Adquirir e Implementar (AI) e Planejar e Organizar (PO);
- (C) Adquirir e Implementar (AI), Entregar e Suportar (ES) e Planejar e Organizar (PO);
- (D) Planejar e Organizar (PO), Adquirir e Implementar (AI) e Entregar e Suportar (ES);
- (E) Planejar e Organizar (PO), Entregar e Suportar (ES) e Adquirir e Implementar (AI).

39 - No *CobiT*, o modelo de maturidade define que o gerenciamento do processo da central de serviço e incidentes que satisfaça ao requisito do negócio para a TI, deve permitir o uso eficaz dos sistemas de TI por meio da análise e resolução de consultas, solicitações e incidentes. Esse modelo de maturidade permite a classificação da estrutura da central de serviços em cinco níveis, sendo um deles caracterizado pelos aspectos listados a seguir.

- Há um completo entendimento dos benefícios do processo de gerenciamento de incidente em todos os níveis da organização e a função da central de serviço foi estabelecida nas unidades organizacionais de forma adequada.
- As ferramentas e técnicas são automatizadas com uma base de conhecimento centralizada.
- Os profissionais da central de serviços interagem muito proximamente aos profissionais de gerenciamento de problemas.
- As responsabilidades são claras e a efetividade é monitorada.
- Os procedimentos para comunicação, escalonamento e resolução de incidentes são estabelecidos e comunicados.
- O pessoal da central de serviço é treinado e os processos são melhorados por meio do uso de software específico.
- A gerência desenvolve métricas para o desempenho da central de serviço.

De acordo com os aspectos listados, essa central está classificada no seguinte nível:

- (A) Otimizado;
- (B) Inicial/Ad hoc;
- (C) Processo definido;
- (D) Repetível e intuitivo;
- (E) Gerenciado e mensurável.

40 - No que diz respeito à *ITIL* (Information Technology Infrastructure Library), analise as afirmativas a seguir.

- I. É composta por um conjunto de melhores práticas para a definição dos processos necessários ao funcionamento de uma área de TI.
- II. Tem por objetivo permitir o máximo de alinhamento entre a área de TI e as demais áreas de negócio, de modo a garantir agregação de valor à organização.
- III. Descreve a base para a organização dos processos da área de TI, visando à sua orientação para o gerenciamento de serviços de TI.

Está correto apenas o que se afirma em:

- (A) I;
- (B) II;
- (C) III;
- (D) I e II;
- (E) I, II e III.

41 - Em linhas gerais, o modelo *ITIL* estabelece que o escopo do macroprocesso Desenho de Serviço – Service Design contempla sete processos de gestão, dos quais dois deles são:

- (A) Gerenciamento de Segurança e Gerenciamento de Redes de Valor;
- (B) Gerenciamento de Qualidade e Gerenciamento de Serviços de TIC;
- (C) Gerenciamento de Falhas e Gerenciamento de Outsourcing de Serviços;
- (D) Gerenciamento de Continuidade e Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- (E) Gerenciamento de Liberação e Gerenciamento de Fornecedores de Serviços.

42 - No que diz respeito às atividades desempenhadas pela função Central de Serviços, de acordo com o modelo *ITIL*, analise as afirmativas a seguir.

- I. Registrar todos os atendimentos aos usuários, para suporte, reclamações, requisições, sugestões e demais serviços ligados ao processo de gerenciamento.
- II. Realizar o fechamento de incidentes com a homologação de usuários.
- III. Comunicar e orientar as atividades do processo de mudanças.

Está correto apenas o que se afirma em:

- (A) I;
- (B) II;
- (C) III;
- (D) I e II;
- (E) I, II e III.

43 - Leia o fragmento a seguir, relacionado à Gestão de Mudanças.

“O escopo e abrangência do processo de gerenciamento de mudanças vão depender do nível de impacto que a mudança poderá ou irá exercer sobre o negócio da organização e sobre as atividades rotineiras dos usuários de serviços. Nesse sentido, as mudanças podem ser categorizadas quanto ao impacto que eles podem produzir, nas seguintes classes:

- (1) \_\_\_\_\_ : impactam serviços específicos, que não causam perdas financeiras nem de imagem da organização. São mudanças que têm origem nas fases de desenho e de melhoria continuada de serviços.

- (2) \_\_\_\_\_ : envolvem serviços cujo impacto negativo por descontinuidade ou indisponibilidade, pode causar desde perdas financeiras, de imagem da organização, bem como de natureza legal. São mudanças se originam normalmente quando da realização de workshops de planejamento estratégico.
- (3) \_\_\_\_\_ : impactam serviços de determinado setor ou área específica da organização, por exemplo, área comercial ou de logística. São mudanças que podem se originar nas fases de desenho e de melhoria continuada de serviços.”

As lacunas são corretamente preenchidas respectivamente por:

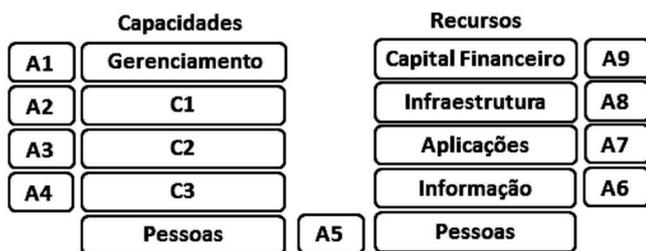
- (A) Operacionais – Estratégicas – Táticas;
- (B) Operacionais – Táticas – Estratégicas;
- (C) Táticas – Estratégicas – Operacionais;
- (D) Estratégicas – Táticas – Operacionais;
- (E) Estratégicas – Operacionais – Táticas.

44 - No que diz respeito à **ITIL** v.3, o macroprocesso Operação de Serviços integra, entre diversos processos, os seguintes tipos de gerenciamento:

- (A) de demanda e de capacidade;
- (B) de capacidade e de problemas;
- (C) de problemas e de incidentes;
- (D) de incidentes e de mudanças;
- (E) de mudanças e de demanda.

45 - Observe a figura abaixo, que mostra as capacidades e recursos de uma Central de Service Desk de acordo com a **ITIL** v.3.

Cada uma das capacidades associadas aos recursos viabiliza um modelo bem sucedido de planejamento estratégico de serviços para a Central de Service Desk, disponibilizando continuamente ativos de serviços.



Tendo por foco a correspondência entre as capacidades e os recursos, C1, C2 e C3 são respectivamente:

- (A) Organização, Conhecimento e Processos;
- (B) Organização, Processos e Conhecimento;
- (C) Processos, Conhecimento e Organização;
- (D) Conhecimento, Processos e Organização;
- (E) Conhecimento, Organização e Processos.

46 - De acordo com a **ITIL** v.3, as ameaças de incidentes de segurança podem ser minimizadas por meio de pelo menos cinco medidas operacionais, sendo três descritas e caracterizadas a seguir.

- I. Adotadas para neutralizar repetições de incidentes de segurança, como por exemplo, as utilizadas por bancos que efetuam o bloqueio de senhas quando os clientes fazem mais do que três tentativas erradas de acesso.
- II. Utilizadas sobre algum serviço com algum incidente de segurança, como por exemplo, a restauração de um backup ou a volta de uma situação anterior de dados – rollback ou backout.
- III. Evitam os incidentes de segurança, como controle de acesso mediante senhas e ferramentas de firewall para acesso à internet.

As medidas operacionais I, II e III são denominadas respectivamente:

- (A) Redutivas, Detectivas e Repressivas;
- (B) Detectivas, Repressivas e Corretivas;
- (C) Repressivas, Corretivas e Preventivas;
- (D) Corretivas, Preventivas e Redutivas;
- (E) Preventivas, Redutivas e Detectivas.

47 - No que diz respeito à ISO 9000, analise as afirmativas a seguir.

- I. Parte da Gestão da Qualidade, focada no estabelecimento dos objetivos da qualidade e que especifica os recursos e processos operacionais, necessários para atender a estes objetivos.
- II. Parte da Gestão da Qualidade, focada em prover confiança de que os requisitos da qualidade serão atendidos.

As afirmativas I e II definem, respectivamente, os seguintes termos:

- (A) Planejamento da Qualidade e Garantia da Qualidade
- (B) Garantia da Qualidade e Controle da Qualidade
- (C) Controle da Qualidade e Melhoria da Qualidade
- (D) Melhoria da Qualidade e Certificação da Qualidade
- (E) Certificação da Qualidade e Planejamento da Qualidade

48 - **CRM** é a sigla usada para Gestão de Relacionamento com Clientes e envolve a gestão de todos os aspectos do relacionamento do cliente com uma organização para aumentar a fidelidade e retenção de clientes. Os dois principais componentes de uma estratégia de **CRM** se diferenciam pela interação direta entre a organização e seus clientes, sendo descritos a seguir.

- I. **CRM** operacional - suporta o processamento transacional tradicional para as operações de linha ou sistema de frente diários e que lidam diretamente com o cliente.
- II. **CRM** analítico – suporta as operações de retaguarda e a análise estratégica e inclui todos os sistemas que não lidam diretamente com os clientes.

São três exemplos de **CRM** operacional os seguintes sistemas:

- (A) Armazém de Dados e Mineração de Dados e de Vendas;
- (B) Mineração de Dados, de Vendas e de Marketing;
- (C) de Vendas, de Marketing e de Atendimento ao Cliente;
- (D) de Marketing, de Atendimento ao Cliente e Armazém de Dados;
- (E) de Atendimento ao Cliente, Armazém de Dados e Mineração de Dados.

49 - Leia o fragmento a seguir, relacionado à classificação das informações.

“É de responsabilidade do Gerente/Supervisor de cada área estabelecer critérios relativos ao nível de confidencialidade da informação (relatórios e/ou mídias) gerada por sua área.

- (1) \_\_\_\_\_ : É toda informação que pode ser acessada por usuários da organização, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e público em geral.
- (2) \_\_\_\_\_ : É toda informação que só pode ser acessada por funcionários da organização. São informações que possuem um grau de confidencialidade que pode comprometer a imagem da organização.
- (3) \_\_\_\_\_ : É toda informação que pode ser acessada somente por usuários da organização explicitamente indicado pelo nome ou por área a que pertence. A divulgação não autorizada dessa informação pode causar sérios danos ao negócio e/ou comprometer a estratégia de negócio da organização.”

As lacunas são corretamente preenchidas respectivamente por:

- (A) Pública – Restrita – Interna;
- (B) Pública – Interna – Restrita;
- (C) Restrita – Pública – Interna;
- (D) Interna – Pública – Restrita;
- (E) Interna – Restrita – Pública.

50 - Com relação às Políticas de Segurança da Informação, assinale **V** para a afirmativa **VERDADEIRA** e **F** para a **FALSA**.

- ( ) Os serviços são mais importantes que a segurança e, caso não haja conciliação, os serviços devem sempre prevalecer.
- ( ) Aquilo que não for expressamente permitido será proibido, sendo ideal a liberação total dos serviços, em qualquer situação.
- ( ) A política de segurança deve evoluir constantemente, de acordo com os riscos e a mudanças na estrutura da organização.

As afirmativas são respectivamente:

- (A) F – V – F;
- (B) F – V – V;
- (C) V – F – F;
- (D) V – V – F;
- (E) F – F – V.

51 - No que diz respeito à classificação das informações quanto ao grau de sigilo, analise as afirmativas a seguir.

- I. São passíveis de classificação como CONFIDENCIAIS, dentre outros, dados ou informações referentes a sistemas, instalações, programas, projetos, planos ou operações de interesse da defesa nacional, a assuntos diplomáticos e de inteligência e a planos ou detalhes, programas ou instalações estratégicos, cujo conhecimento não autorizado possa acarretar dano grave à segurança da sociedade e do Estado.
- II. São passíveis de classificação como SECRETOS dados ou informações que, no interesse do Poder Executivo e das partes, devam ser de conhecimento restrito e cuja revelação não autorizada possa frustrar seus objetivos ou acarretar dano à segurança da sociedade e do Estado.
- III. São passíveis de classificação como RESERVADOS dados ou informações cuja revelação não autorizada possa comprometer planos, operações ou objetivos neles previstos ou referidos.

Está correto apenas o que se afirma em:

- (A) I;
- (B) II;
- (C) III;
- (D) I e II;
- (E) I, II e III.

52 - Leia o fragmento a seguir, relacionado ao modelo **PDCA**, adotado pela **Norma ISO 27001** para estruturar todos os processos do Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI).

“A letra C em **PDCA** refere-se a Check (checar): monitorar e analisar criticamente o SGSI.

- (1) A letra \_\_\_\_ : Estabelecer a política, objetivos, processos e procedimentos do SGSI, relevantes para a gestão de riscos e a melhoria da segurança da informação para produzir resultados de acordo com as políticas e objetivos globais de uma organização.
- (2) A letra \_\_\_\_ : executar ações corretivas e preventivas, com base nos resultados da auditoria interna do SGSI e da análise crítica pela direção ou outra informação pertinente, para alcançar a melhoria contínua do SGSI.
- (3) A letra \_\_\_\_ : Implementar e operar a política, controles, processos e procedimentos do SGSI.”

As lacunas são corretamente preenchidas respectivamente por:

- (A) P (Plan – Planejar) – D (Do – Fazer) – A (Act – Agir);
- (B) P (Plan – Planejar) – A (Act – Agir) – D (Do – Fazer);
- (C) A (Act – Agir) – P (Plan – Planejar) – D (Do – Fazer);
- (D) D (Do – Fazer) – A (Act – Agir) – P (Plan – Planejar);
- (E) D (Do – Fazer) – P (Plan – Planejar) – A (Act – Agir).

53 - No que diz respeito aos Sistemas de Gestão da Segurança da Informação (SGSI), as **Normas ISO 27001/27002** têm, respectivamente, por finalidades:

- (A) Definir os requisitos para a implementação de um SGSI / Definir boas práticas para a gestão da segurança da informação;
- (B) Definir boas práticas para a gestão da segurança da informação / Guiar o processo de homologação de entidades certificadoras;
- (C) Guiar o processo de homologação de entidades certificadoras / Avaliar a eficácia de um SGSI;
- (D) Avaliar a eficácia de um SGSI / Orientar a gestão do risco da segurança da informação;
- (E) Orientar a gestão do risco da segurança da informação / Definir os requisitos para a implementação de um SGSI.

54 - Com relação ao modelo de processo **TO-BE**, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- ( ) mostra o estado atual da operação mapeada, sem melhorias ou alterações em relação aos processos existentes.
- ( ) mostra as melhorias resultantes da mudança aplicada ao processo atual.
- ( ) mostra “como” e “o que” deve ser realizado.

As afirmativas são respectivamente:

- (A) F – V – F
- (B) F – V – V
- (C) V – F – F
- (D) V – V – F
- (E) F – F – V

55 - Leia o fragmento a seguir, que se refere aos conceitos da **Gestão da Segurança da Informação**.

- “(1) \_\_\_\_\_ de informações - Consiste na fidedignidade de informações e sinaliza a conformidade de dados armazenados com relação às inserções, alterações e processamentos autorizados efetuados.
- (2) \_\_\_\_\_ de informações - Consiste na garantia de que somente pessoas autorizadas tenham acesso às informações armazenadas ou transmitidas por meio de redes de comunicação.
- (3) \_\_\_\_\_ de informações - Consiste na garantia da veracidade da fonte das informações.”

As lacunas são corretamente preenchidas respectivamente por:

- (A) Confidencialidade – Integridade – Autenticidade;
- (B) Confidencialidade – Autenticidade – Integridade;
- (C) Autenticidade – Confidencialidade – Integridade;
- (D) Integridade – Autenticidade – Confidencialidade;
- (E) Integridade – Confidencialidade – Autenticidade.

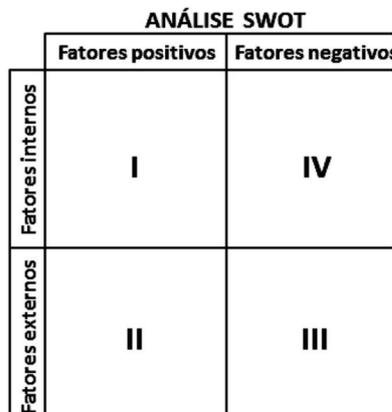
56 - No que diz respeito ao artigo 404 da **Lei Sarbanes Oxley (SOX)**, analise as afirmativas a seguir.

- I. Determina uma avaliação anual dos controles e procedimentos internos para a emissão de relatórios financeiros. Além disso, o auditor independente deve emitir um relatório distinto que ateste a asserção da administração sobre a eficácia dos controles internos e dos procedimentos executados para a emissão dos relatórios financeiros.
- II. Cria regras de responsabilidade para advogados obrigando-os a relatar evidências de violação importante da companhia para a qual prestam serviços, devendo reportar-se ao comitê de auditoria, se não forem ouvidos pela diretoria.
- III. Obriga a divulgação das informações trimestrais e anuais sobre todo fato material não relacionado com o balanço, patrimonial, tais como transações, acordos, obrigações realizadas com entidades não consolidadas e contingências.

Está correto apenas o que se afirma em:

- (A) I
- (B) II
- (C) III
- (D) I e II
- (E) I, II e III

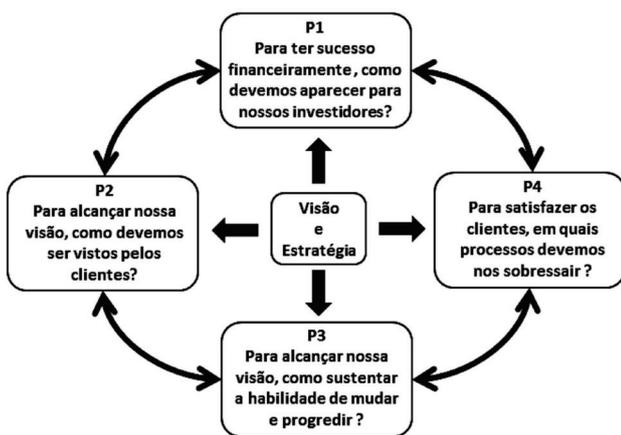
57 - A *Análise SWOT* é um importante instrumento utilizado para planejamento estratégico, que consiste em recolher dados importantes que caracterizam o ambiente interno e externo de uma empresa. Nesse contexto, observe a figura abaixo.



I, II, III e IV correspondem, respectivamente, aos seguintes fatores:

- (A) Weakness – Threats – Strengths – Opportunities;
- (B) Strengths – Weakness – Opportunities – Threats;
- (C) Opportunities – Weakness – Threats – Strengths;
- (D) Strengths – Opportunities – Threats – Weakness;
- (E) Weakness – Strengths – Threats – Opportunities.

58 - *Balanced Scorecard (BSC)* é uma ferramenta de planejamento estratégico na qual a entidade tem claramente definidas as suas metas e estratégias, visando medir o desempenho empresarial através de indicadores quantificáveis e verificáveis. Nesse sentido, observe a figura abaixo, onde P1, P2, P3 e P4 são perspectivas.

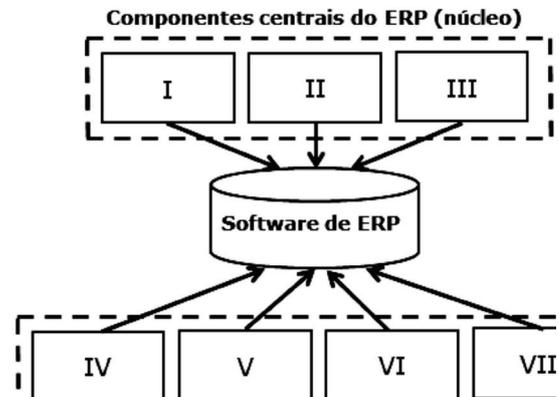


P1, P2, P3 e P4 correspondem, respectivamente, às perspectivas:

- (A) Financeira – Cliente – Análise e Planejamento – Auditoria dos Processos do Negócio;
- (B) Custeio – Negócio – Aprendizado e Crescimento – Processos Internos do Negócio;
- (C) Financeira – Cliente – Aprendizado e Crescimento – Processos Internos do Negócio;

- (D) Custeio – Negócio – Análise e Planejamento – Auditoria dos Processos do Negócio;
- (E) Financeira – Negócio – Análise e Planejamento – Processos Internos do Negócio.

59 - Analise a figura abaixo, relacionada ao *Planejamento de Recursos Empresariais (ERP)*.



Os componentes centrais são aqueles tradicionais e focam nas operações internas, enquanto que os estendidos são os extras que atendem as necessidades organizacionais não satisfeitas pelos componentes centrais e focam nas operações externas.

Sendo o componente II a Produção e Gerenciamento de Materiais, os demais I e III do ERP são:

- (A) Recursos Humanos / Gestão da Cadeia de Suprimento;
- (B) Gestão da Cadeia de Suprimento / Compras e Vendas;
- (C) Contabilidade e Finanças / Recursos Humanos;
- (D) e-Commerce / Contabilidade e Finanças;
- (E) Compras e Vendas / e-Commerce.

60 - Com relação ao *SAP-ERP*, uma plataforma apresenta as características listadas a seguir.

- viabiliza mudanças nos processos de negócios, de forma muito ágil e sem a perda do controle.
- incorpora funcionalidades de negócios, em forma de serviços de gestão empresarial de uso imediato, além de componentes de processos, por meio de seu repositório de serviços corporativos.
- fornece também uma plataforma integrada de tecnologias de composição que permite a orquestração dos processos de negócios, a composição de aplicativos e a instalação de soluções inovadoras.

Essa plataforma é denominada:

- (A) SAP Service-Oriented Architecture;
- (B) SAP In-Memory Computing;
- (C) SAP Business Objects;
- (D) SAP NetWeaver;
- (E) SAP Crystal.