

# ANALISTA DE GESTÃO

## ANALISTA DE SISTEMAS

### ÊNFASE EM GOVERNANÇA DE TI

30/11/2014

PROVAS	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 13
Matemática	14 a 20
Informática	21 a 25
Conhecimentos Específicos	26 a 50
Discursiva	1 e 2

## SÓ ABRA ESTE CADERNO QUANDO FOR AUTORIZADO

### LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

1. Quando for permitido abrir o caderno, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Em seguida, verifique se ele contém 50 questões da prova objetiva e duas questões da prova discursiva.
2. Cada questão apresenta cinco alternativas de resposta, das quais apenas uma é a correta. Preencha no cartão-resposta a letra correspondente à resposta assinalada na prova.
3. O cartão-resposta e o caderno de resposta da prova discursiva são personalizados e não haverá sua substituição em caso de erro durante o seu preenchimento. Ao recebê-los, verifique se seus dados estão impressos corretamente; se for constatado algum erro, notifique ao aplicador de prova.
4. O desenvolvimento das questões da prova discursiva deverá ser feito com caneta esferográfica de tinta na cor preta, no respectivo caderno de resposta. RESPOSTAS A LÁPIS NÃO SERÃO CORRIGIDAS E TERÃO PONTUAÇÃO ZERO.
5. O caderno de resposta será despersonalizado antes da correção. Para a banca corretora, você será um candidato anônimo. Desenhos, recados, orações ou mensagens, inclusive religiosas, nome, apelido, pseudônimo ou rubrica escritos na folha de respostas são considerados elementos de identificação. Se houver alguma ocorrência de caso como os mencionados anteriormente, sua prova será desconsiderada e atribuir-se-lhe-á pontuação ZERO.
6. O caderno de resposta definitivo será o único documento válido para a avaliação da prova discursiva. As folhas para rascunho no caderno de questões são de preenchimento facultativo e, por isso não terão valor para tal finalidade.
7. O tempo de duração das provas é de cinco horas, já incluídos nesse período a marcação do cartão-resposta, o preenchimento do caderno de resposta, a leitura dos avisos e a coleta da impressão digital.
8. Os três últimos candidatos, ao terminarem a prova, deverão permanecer juntos no recinto, sendo liberados somente após a entrega do material utilizado por eles, tendo seus nomes registrados em Relatório de Sala e nele posicionadas suas respectivas assinaturas.
9. Você só poderá retirar-se definitivamente da sala e do prédio após terem decorridas **três horas** de prova e poderá levar o caderno de questões somente após as **17 horas**, desde que permaneça em sala até esse momento.
10. AO TERMINAR, DEVOLVA O CARTÃO-RESPOSTA E O CADERNO DE RESPOSTAS DA PROVA DISCURSIVA AO APLICADOR DE PROVA.

**LÍNGUA PORTUGUESA**

Leia o Texto 1 para responder às questões de **01 a 08**.

**Texto 1****Qual foi a maior invenção do milênio?**

Luis Fernando Verissimo

Minha opinião mudou com o tempo. Já pensei que foi o sorvete, que foi a corrente elétrica, que foi o antibiótico, que foi o sufrágio universal, mas hoje — mais velho e mais vivido — sei que foi a escada rolante.

Para muitas pessoas, no entanto, a invenção mais importante dos últimos mil anos foi o tipo móvel de Gutemberg. Nada influenciou tão radicalmente tanta coisa, inclusive a religião (a popularização e a circulação da Bíblia e de panfletos doutrinários ajudaram na expansão do protestantismo), quanto a prensa e o impresso em série. Mas há os que dizem que a prensa não é deste milênio, já que os chineses tiveram a ideia de blocos móveis antes de Gutemberg, e antes do ano 1001, e que — se formos julgar pelo impacto que tiveram sobre a paisagem e sobre os hábitos humanos — o automóvel foi muito mais importante do que a tipografia.

O melhor teste talvez seja imaginar o tempo comparativo que levaríamos para notar os efeitos da ausência do livro e do automóvel no mundo. Sem o livro e outros impressos seríamos todos ignorantes, uma condição que leva algum tempo para detectar, ainda mais se quem está detectando também é ignorante. Sem o automóvel, não existiriam estradas asfaltadas, estacionamentos, a Organização dos Países Exportadores de Petróleo e provavelmente nem os Estados Unidos, o que se notaria em seguida.

É possível ter uma sociedade não literária, mas é impossível ter uma civilização do petróleo e uma cultura do automóvel sem o automóvel. Ou seja: nós e o mundo seríamos totalmente outros com o Gutemberg e sem o automóvel, mas seríamos os mesmos, só mais burros, com o automóvel e sem o Gutemberg.

É claro que esse tipo de raciocínio — que invenções fariam mais falta, não num sentido mais nobre, mas num sentido mais prático — pode ser levado ao exagero. Não seria difícil argumentar que, por este critério, as maiores invenções do milênio foram o cinto e o suspensório, pois o que teriam realizado Gutemberg e o restante da humanidade se tivessem de segurar as calças por mil anos? Já ouvi alguém dizer que nada inventado pelo homem desde o estilingue é mais valioso do que o cortador de unhas, que possibilitou às pessoas que moram sozinhas cortar as unhas das duas mãos satisfatoriamente, o que era impossível com a tesourinha.

Tem gente que não consegue imaginar como o homem pôde viver tanto tempo sem a TV e uma geração que não concebe o mundo sem o controle remoto. E custa acreditar que nossos antepassados não tinham nada parecido com tele-entrega de pizza. Minha opinião é que as grandes invenções não são as que saem do nada, mas as que trazem maneiras novas de usar o que já havia. Já existia o vento, faltavam inventar a vela. Já existia o bolor do queijo, faltava transformá-lo em penicilina. E já existia a escada, bastava pô-la em movimento.

Tenho certeza que se algum viajante no tempo viesse da antiguidade para nos visitar, se maravilharia com duas coisas: o zíper e a escada rolante. Certo, se espantaria com o avião,

babaria com o biquíni, admiraria a televisão, mesmo fazendo restrições à programação, teria dúvidas sobre o micro-ondas e o celular, mas adoraria o caixa automático, mas, de aproveitável mesmo, apontaria o zíper e a escada rolante, principalmente esta. Escadas em que você não subia de degrau em degrau, o degrau levava você! Nada mais prático na antiguidade, onde escadaria era o que não faltava. Com o zíper substituindo ganchos e presilhas, diminuindo o tempo de tirar e botar a roupa e o risco de flagrantes de adultério e escadas rolantes facilitando o trânsito nos palácios, a antiguidade teria passado mais depressa, a Idade Moderna teria chegado antes, o Brasil teria sido descoberto há muito mais tempo e todos os nossos problemas já estariam resolvidos —faltando só, provavelmente, a reforma agrária.

Disponível em: <[http://www.academiadeletras-fsa.com.br/home/noticias\\_detalhes.asp?id=916](http://www.academiadeletras-fsa.com.br/home/noticias_detalhes.asp?id=916)>. Acesso em: 3 out. 2014.

**— QUESTÃO 01 —**

Na concepção do locutor do texto, o critério de definição para se chegar ao conceito de inovação dá-se

- (A) pelo tempo, que permite a acumulação de diferentes expectativas.
- (B) pela imaginação, que permite levantar hipóteses sobre os efeitos da ausência de um ou outro invento.
- (C) pelo impacto tecnológico, que permite a outros pesquisadores darem saltos na escala evolutiva.
- (D) pela Bíblia, que permite a comparação entre o passado e o presente da humanidade.
- (E) pelo sufrágio universal, que permite a avaliação do grau de aprovação recebido por uma inovação.

**— QUESTÃO 02 —**

Ao transferir a invenção da prensa para os chineses, o locutor

- (A) retifica a veracidade das informações veiculadas.
- (B) cria uma distância temporal do impacto causado pelos chineses.
- (C) alija da invenção da prensa o caráter de inovação de impacto.
- (D) atribui maior importância à impressão da Bíblia.
- (E) assume a influência da religião protestante sobre seu pensamento.

**— QUESTÃO 03 —**

A estratégia argumentativa do autor para destacar o valor da invenção do automóvel é centrada

- (A) na enumeração, que consiste no inventário de coisas relacionadas entre si, cuja ligação se faz pela sucessão de palavras ou de orações marcadas tanto pela vírgula quanto pelo uso de conjunções coordenativas.
- (B) no paralelismo, que instaura uma relação de equivalência, por semelhança ou por contraste, entre dois ou mais elementos.
- (C) na epanáfora, que se identifica pela repetição inicial da mesma palavra num mesmo enunciado.
- (D) na metábole, que se caracteriza pela acumulação de palavras ou expressões de valor semântico próximo, registradas de forma gradual num discurso, sem provocar a alteração da ideia central, mantendo progressivamente o assunto abordado.
- (E) na redundância, que se define pela repetição de informações, cuja função é a de proteger as mensagens de qualquer texto contra possíveis falhas.

**— QUESTÃO 04 —**

A inclusão dos Estados Unidos, no rol das invenções apresentadas no parágrafo 3, causa um efeito de sentido que

- (A) satiriza a imagem de interlocutor construída pelo locutor porque não conclui o raciocínio iniciado.
- (B) deixa o texto aberto à livre interpretação do interlocutor porque não possui articulação semântica com o enunciado anterior.
- (C) cria entre locutor e interlocutor o pacto da verossimilhança, porque o uso de um país real atribui credibilidade ao texto.
- (D) transforma o interlocutor em leitor ideal porque supõe uma informação compartilhada com o autor do texto.
- (E) quebra a expectativa do interlocutor em relação à progressão textual porque a invenção do país subordina-se à invenção do automóvel.

**— QUESTÃO 05 —**

O locutor defende a ideia de que uma invenção necessariamente não exclui outra, contudo

- (A) nós e o mundo seríamos completamente diferentes em uma civilização do petróleo.
- (B) uma civilização do petróleo dentro de uma sociedade literária alcançaria o ápice do conhecimento científico.
- (C) uma sociedade não literária sem uma cultura do automóvel não poderia progredir.
- (D) uma cultura do automóvel dentro de uma sociedade não literária seria mais burra.
- (E) nós e o mundo seríamos perfeitamente os mesmos em uma sociedade não literária.

**— QUESTÃO 06 —**

O trecho “Minha opinião é que as grandes invenções não são as que saem do nada, mas as que trazem maneiras novas de usar o que já havia” (parágrafo 6) desencadeia uma sequência de paralelismo em que o uso do “já”

- (A) enfatiza a real dimensão da anterioridade da existência da natureza.
- (B) introduz uma lista de inventos de antiga tradição na sociedade humana.
- (C) critica a impossibilidade de aperfeiçoamento das invenções da natureza.
- (D) reconstitui a história das grandes invenções da humanidade.
- (E) reduz à ideia de invenção a complexa relação entre natureza e cultura.

**— QUESTÃO 07 —**

Ao tratar da inovação, o autor considera que as invenções atuam nas sociedades

- (A) criando modismos que aceleram a evolução social e individual.
- (B) alterando o comportamento social e individual ao ponto de construir novas culturas.
- (C) interferindo nas escolhas individuais sem transformar as práticas coletivas.
- (D) moralizando os costumes da vida privada e modernizando as práticas de relações sociais.
- (E) impedindo as transformações individuais e consequentemente o progresso social.

**— QUESTÃO 08 —**

O gênero crônica é, por definição, indefinido. Seu caráter híbrido permite ao autor aproximar-se de diferentes gêneros. Nessa crônica, as estratégias textuais utilizadas por Luis Fernando Verissimo a aproximam do gênero

- (A) conto.
- (B) artigo científico.
- (C) diário.
- (D) ensaio.
- (E) poema.

Leia o Texto 2 para responder às questões de 09 a 13.

**Texto 2**

Disponível em: <<http://dicasdefato.blogspot.com.br/search/label/Redes%20Sociais>>. Acesso em: 3 out. 2014.

**— QUESTÃO 09 —**

Há no Texto 2 uma crítica ao modo de produção de entretenimento nas diversas modalidades de mídia digitais. Essa crítica centra-se

- (A) na crença instaurada pelas novas mídias de que não há inovação na criação, mas cópias de um mesmo invento.
- (B) no senso comum da cultura popular que considera nova apenas a criação elaborada com base na tradição.
- (C) na concepção científica de inovação que reconhece a contribuição de pesquisadores anteriores.
- (D) na ideia vanguardista dos movimentos artísticos que consideram novidade todo tipo de ruptura.
- (E) no ideal antropofágico dos modernistas de que todos os erros contribuem para a inovação.

**— QUESTÃO 10 —**

No programa a ser televisionado, há uma explicação sobre o processo de criação que

- (A) aguça o olhar do expectador para diferentes definições de novidade.
- (B) generaliza o público telespectador ao apresentar repetidamente o mesmo musical.
- (C) cria no expectador um modo de recepção do que será apresentado.
- (D) horizontaliza as relações de poder entre o criador da novidade e o telespectador.
- (E) estende o significado de interação e fruição no século XXI.

**— QUESTÃO 11 —**

A reação dos personagens ao anúncio dado na introdução do musical da Broadway é de

- (A) excitação.
- (B) felicidade.
- (C) surpresa.
- (D) aborrecimento.
- (E) reprovação.

**— QUESTÃO 12 —**

O uso repetido do participio verbal no enunciado do Texto 2 confere à ideia de invenção apresentada um caráter de

- (A) inércia, revelada no apagamento dos sujeitos de cada criação.
- (B) dependência, revelada na subordinação de uma criação à outra.
- (C) esterilidade, revelada na incapacidade de romper com a cadeia do plágio.
- (D) passividade, revelada na rede de interferências que cada obra produz sobre a outra.
- (E) improdutividade, revelada na descontinuidade do processo de criação a partir do último produto alcançado.

**— QUESTÃO 13 —**

O contraste instaurado entre a dimensão verbal e a não verbal do Texto 2 sugere que

- (A) o entretenimento televisivo não exhibe programas dependentes dos registros das redes sociais.
- (B) as transformações produzidas pela internet não atingem toda a população.
- (C) o entretenimento na era digital não exige adaptações cognitivas.
- (D) as invenções tecnológicas não são aceitas pelas classes economicamente desfavorecidas.
- (E) as novas tecnologias não produzem necessariamente ideias novas.

**— RASCUNHO —**

**MATEMÁTICA****— QUESTÃO 14 —**

De acordo com o site <<http://pt.slideshare.net>> (2014), o volume total de 1.386 milhões de  $\text{km}^3$  de água existente na terra, 97,5% é de água salgada e 2,5% restante é de água doce. Quanto à água doce, 68,9% estão congeladas nas calotas polares do Ártico, Antártida e nas regiões montanhosas. A água subterrânea compreende 29,9% do volume total de água doce do planeta. Somente 0,266% da água doce representa toda a água dos lagos, rios e reservatórios. O restante da água doce está na biomassa e na atmosfera sob a forma de vapor.

Considerando que  $1 \text{ km}^3$  corresponde a 1 trilhão de litros, a quantidade de água doce existente nos lagos, rios e reservatórios, em litros, é igual a:

- (A)  $92.169 \times 10^3$
- (B)  $92.169 \times 10^6$
- (C)  $92.169 \times 10^9$
- (D)  $92.169 \times 10^{12}$
- (E)  $92.169 \times 10^{15}$

**— QUESTÃO 15 —**

Leia o texto a seguir.

O horário de verão 2014/2015 deverá resultar em uma economia de R\$ 278 milhões em termos de geração de energia térmica. Pela estimativa, o ganho econômico deve ser menor que o do horário de verão 2013/2014, quando chegou a R\$ 405 milhões a economia com a redução da necessidade de energia de térmicas.

EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO. Disponível em: <[www.ebc.com.br](http://www.ebc.com.br)>. Acesso em: 20 out. 2014.[Adaptado].

De acordo com os dados, a economia do horário de verão 2014/2015 em relação à economia do horário de verão 2013/2014 deverá apresentar uma redução de, aproximadamente,

- (A) 68,64%.
- (B) 63,51%.
- (C) 45,68%.
- (D) 38,36%.
- (E) 31,36%.

**— QUESTÃO 16 —**

Um vendedor vende um determinado produto e o seu empregador paga-lhe um salário mensal de R\$ 4.600,00, sendo que a sua meta mensal é vender 200 unidades deste produto. Para estimular o vendedor, o empregador resolveu pagar um valor adicional de R\$ 30,00 por unidade que ele vender além das 200, que é a sua meta mensal. Se em determinado mês o vendedor recebeu um salário de R\$ 5.410,00, qual é a quantidade do produto vendida por ele naquele mês?

- (A) 220
- (B) 223
- (C) 227
- (D) 241
- (E) 256

**— QUESTÃO 17 —**

Paulo e José inventaram uma brincadeira em que cada um deles deve esconder as mãos e mostrar simultaneamente uma certa quantidade de dedos de ambas as mãos. Se a soma total dos dedos das quatro mãos for um múltiplo de 6, Paulo ganha a brincadeira. Se a soma total for um múltiplo de 7, José ganha a brincadeira. Considerando que cada um deles mostre pelo menos um dedo, a probabilidade de que Paulo ganhe a brincadeira será de

- (A) 2/19
- (B) 3/19
- (C) 5/19
- (D) 6/19
- (E) 7/19

**— QUESTÃO 18 —**

Um grupo de homens e mulheres foi a uma pizzaria em dois dias seguidos. Naquela pizzaria, as pizzas são divididas em 12 pedaços iguais. No primeiro dia, eles pediram quatro pizzas, cada homem comeu seis pedaços e cada mulher cinco pedaços, tendo sobrado nove pedaços. No segundo dia, eles pediram três pizzas, cada homem comeu cinco pedaços e cada mulher quatro, e, neste dia, sobraram quatro pedaços. Nessas condições, quantas mulheres foram à pizzaria?

- (A) 3
- (B) 4
- (C) 5
- (D) 6
- (E) 7

**— QUESTÃO 19 —**

Em um reservatório de água, na forma de um paralelepípedo retângulo com base quadrada, foram colocados 600 litros de água. Em seguida, verificou-se que a altura da água no reservatório era de 30 cm. Nessas condições, a área da base desse reservatório, em  $m^2$ , é igual a:

- (A) 0,2
- (B) 1,8
- (C) 2,0
- (D) 18
- (E) 20

**— QUESTÃO 20 —**

Para comprar um carro, Leandro pediu R\$ 20.000,00 emprestado a um amigo, mas solicitou que ele não lhe cobrasse juros. Para ajudar, o amigo concordou em não cobrar juros, mas impôs a Leandro as seguintes condições: decorrido um mês da data do empréstimo, Leandro deveria pagar o maior valor que pudesse; no segundo mês, a metade do restante da dívida; no terceiro mês, novamente a metade do restante da dívida e, assim, sucessivamente. Considerando que, decorridos oito meses ainda restava o valor R\$ 130,00 para Leandro pagar, o valor que este pagou no primeiro mês foi de:


- (A) R\$ 2.500,00
- (B) R\$ 3.360,00
- (C) R\$ 3.840,00
- (D) R\$ 4.260,00
- (E) R\$ 4.420,00

**— RASCUNHO —**

## INFORMÁTICA

### — QUESTÃO 21 —

Em alguns casos, é mais simples mostrar a alguém o que está na tela do computador do que explicar. Nesse caso, para obter uma captura de tela e salvá-la como um arquivo no Windows 8.1 Pro em um único passo, é necessário

- (A) Pressionar a tecla CapsLock+PrtScn
- (B) Pressionar a tecla de logotipo do Windows  +PrtScn
- (C) Pressionar Ctrl+Alt+Del
- (D) Pressionar PrtScn
- (E) Pressionar Alt+PrtScn

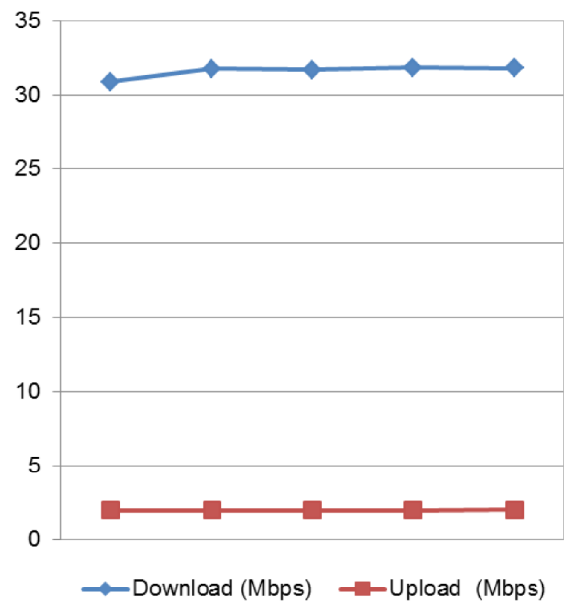
### — QUESTÃO 22 —

O Botão Dispositivos no Windows 8.1 Pro é um modo rápido de enviar arquivos e informações a outros dispositivos que estão conectados ao computador do usuário, tais como: impressora, Xbox, telefone, alto-falantes, TV ou projetor. O usuário pode encontrar esse botão ao apontar

- (A) o mouse para o canto inferior direito da tela e mover o ponteiro do mouse para cima.
- (B) o mouse para o meio da tela e clicar duas vezes com o botão esquerdo do mouse (*double-click*).
- (C) o mouse para o canto superior central da tela e clicar duas vezes com o botão esquerdo do mouse (*double-click*).
- (D) o mouse para o meio da tela e mover o ponteiro do mouse para cima.
- (E) o mouse para o canto superior central da tela e mover o ponteiro do mouse para cima.

### — QUESTÃO 23 —

Considere o gráfico a seguir.



O gráfico refere-se a um resultado de teste de velocidade de conexão de provedor de internet, caracterizado por apresentar uma:

- (A) taxa de download e taxa de upload assimétrica.
- (B) taxa de upload inferior a taxa de download.
- (C) taxa de upload média superior a 32 Gbps.
- (D) taxa de download média superior a 2 Gbps.
- (E) taxa de upload média inferior a 2 Mbps.



**QUESTÃO 24**

Considere a janela do LibreOffice Calc 4.3.2.2, mostrado na figura a seguir.

	A	B	C	D
1	<b>Tempo</b>	<b>Valores (Fluxo de Caixa)</b>		
2	Ano 0	-R\$ 60.000,00		
3	Ano 1	R\$ 24.800,00		
4	Ano 2	R\$ 24.800,00		
5	Ano 3	R\$ 24.800,00		
6	<b>TIR</b>	<b>11,6%</b>		
7	<b>VPL</b>	<b>R\$ 2.776,11</b>		
8	<b>TMA</b>	<b>9%</b>		
9				
10	<b>Taxa Mínima de Atratividade (TMA)</b>			
11	<b>Valor Presente Líquido (VPL)</b>			
12	<b>Taxa Interna de Retorno (TIR)</b>			
13				

As fórmulas digitadas nas células B6 e B7 são, respectivamente,

- (A) =TIR(B2) e =VPL(B8;B3:B5)
- (B) =TIR(B2:B5) e =VPL(B8;B3:B5)
- (C) =TIR(B2:B5) e =VPL(B8;B3:B5)+B2
- (D) =TIR(B3:B5) e =VPL(B8;B3:B5)
- (E) =TIR(B3:B5) e =VPL(B8;B3:B5)+B2

**QUESTÃO 25**

Segundo o Google, quando a detecção de *malware* e *phishing* estiver ligada no Google Chrome, o usuário poderá receber mensagens de alerta, dentre elas:

- (A) “O website a seguir contém dados bloqueados!”
- (B) “O website a seguir contém dados hackeados!”
- (C) “Perigo: hacker adiante!”
- (D) “Perigo: malware adiante!”
- (E) “Phishing liberado no site a seguir!”

**RASCUNHO**

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****— QUESTÃO 26 —**

O conceito de Business Intelligence (BI ou Inteligência de Negócio) abrange uma variedade de sistemas de software utilizados para apoiar a governança de uma organização. As seguintes atividades são tipicamente relacionadas a BI:

- (A) automação de força de vendas e gestão de clientes.
- (B) distribuição de informações e automação de fluxos de trabalho.
- (C) gestão financeira e administração de recursos humanos.
- (D) mineração de dados e processamento analítico on-line.
- (E) planejamento de produção e gestão de ativos organizacionais.

**— QUESTÃO 27 —**

A gestão de dados corporativos é um processo associado ao papel de Administrador de Dados de uma organização. São responsabilidades tipicamente associadas a esse papel:

- (A) aplicar técnicas de normalização e indexação de dados para melhorar a eficiência do acesso aos dados; assegurar que as aplicações dos sistemas de informação tenham um desempenho adequado na manipulação de dados corporativos.
- (B) criar procedimentos para recuperação e proteção de dados corporativos; monitorar incidentes relacionados ao uso desses dados, garantindo a continuidade da operação dos sistemas de informação.
- (C) fornecer apoio técnico às equipes de programadores e analistas de sistemas no uso de dados em aplicações; garantir a utilização das melhores funcionalidades dos Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados nas aplicações corporativas.
- (D) implementar mecanismos para verificar a integridade e a segurança dos dados armazenados; definir procedimentos, para que o acesso aos dados corporativos seja feito por sistemas de informação autorizados.
- (E) planejar o compartilhamento de dados corporativos e a integração dos sistemas de informação que manipulam esses dados; fornecer uma visão conceitual uniforme acerca de todos os dados corporativos.

**— QUESTÃO 28 —**

A norma ISO/IEC 12207 descreve processos do ciclo de vida do software, organizando-os, de acordo com seus respectivos propósitos, em sete grupos. Quais são esses grupos de processos?

- (A) Processos de aquisição de componentes, de gestão organizacional, de implementação técnica, de fornecimento, de desenvolvimento, de manutenção e de evolução de software.
- (B) Processos de caracterização organizacional, de gestão de interessados, de engenharia de software, de concepção de sistemas, de gestão de mudanças, de garantia da qualidade e de configuração de software.
- (C) Processos contratuais, organizacionais capacitadores de projeto, de projeto, técnicos, de implementação de software, de apoio ao software e de reúso de software.
- (D) Processos de organização de projetos, de gestão de trabalho, de suporte a operação, de construção de software, de estratégia de software, de evolução de sistemas e de acordo com fornecedores.
- (E) Processos de transição de software, de gestão de projeto, de administração de recursos, de capacitação técnica, de gestão de conhecimento, de habilitação organizacional e de requisitos de software.

**— QUESTÃO 29 —**

Entre os processos do ciclo de vida do software, a Norma ISO/IEC 12207 descreve três processos que se relacionam especificamente a requisitos. São eles:

- (A) processo de definição de requisitos de stakeholder, de análise de requisitos de sistema e de análise de requisitos de software.
- (B) processo de definição de requisitos de sistema, de análise de requisitos funcionais e de análise de requisitos não funcionais.
- (C) processo de definição de requisitos de software, de análise de requisitos de usuário e de análise de requisitos de qualidade.
- (D) processo de definição de requisitos de suporte, de análise de requisitos de construção e de análise de requisitos de teste.
- (E) processo de definição de requisitos de usuário, de análise de requisitos arquiteturais e de análise de requisitos funcionais de software.

**— QUESTÃO 30 —**

Um dos processos organizacionais que habilitam a gestão de projetos de software é o Processo de Gerência de Portfólio de Projetos. Segundo a Norma ISO/IEC 12207, o propósito desse processo é:

- (A) definir e manter a disponibilidade de políticas, processos, modelos de ciclo de vida e procedimentos para uso da organização na gestão de projetos de software.
- (B) iniciar e sustentar os projetos necessários, suficientes e adequados, para atender aos objetivos estratégicos da organização.
- (C) manter produtos, serviços e implementações de processos de ciclo de vida que satisfaçam objetivos de qualidade organizacionais e do cliente.
- (D) planejar e disponibilizar a infraestrutura de tecnologia da informação e os serviços necessários para iniciar e manter os projetos de software da organização.
- (E) prover a organização de recursos humanos e materiais necessários para manter suas competências consistentes com as necessidades de software.

**— QUESTÃO 31 —**

Um escritório de gestão de projetos (Project Management Office – PMO) é uma estrutura organizacional que padroniza a governança de processos relacionados aos projetos. As responsabilidades de um PMO incluem:

- (A) definir objetivos estratégicos para os projetos; avaliar a qualidade de dados gerados nos projetos estratégicos corporativos; fazer a ligação entre projetos da organização e sistemas de informação corporativos (por exemplo, ERP).
- (B) garantir recursos para os projetos estratégicos corporativos; planejar objetivos estratégicos a serem cumpridos pelos projetos; fazer a ligação entre projetos da organização e sistemas de gestão corporativos (por exemplo, Business Intelligence).
- (C) integrar informações dos projetos estratégicos corporativos; avaliar como os objetivos estratégicos estão sendo cumpridos pelos projetos; fazer a ligação entre projetos da organização e sistemas de medição corporativos (por exemplo, Balanced Scorecard).

- (D) validar informações dos projetos estratégicos corporativos; distribuir recursos estratégicos entre projetos corporativos; fazer a ligação entre projetos da organização e sistemas de portfólio corporativos (por exemplo, Mapas Estratégicos).
- (E) utilizar dados dos projetos estratégicos para ajustar objetivos estratégicos corporativos; definir objetivos a serem cumpridos pela gestão de portfólio de projetos; fazer a ligação entre projetos da organização e sistemas de governança corporativa (por exemplo, Análise de Cenários).

**— QUESTÃO 32 —**

O ciclo de vida de um projeto é definido pela série de fases pelas quais o projeto passa desde o seu início até o seu encerramento. Dois dos modelos de ciclo de vida de projeto definidos no PMBOK são:

- (A) Adaptativo e Preditivo.
- (B) Ágil e Definido.
- (C) Disjunto e Sobreposto.
- (D) Incremental e Planejado.
- (E) Paralelo e Sequencial.

**— QUESTÃO 33 —**

O grupo de processos de iniciação de projeto, definido no PMBOK, é composto de processos realizados para definir um novo projeto ou uma nova fase de um projeto existente. Quais processos fazem parte desse grupo?

- (A) Autorizar Início de Projeto e Definir Gerente de Projeto.
- (B) Criar Plano de Projeto e Definir Escopo de Projeto.
- (C) Definir Cronograma de Projeto e Identificar Equipe de Projeto.
- (D) Desenvolver Termo de Abertura e Identificar Stakeholders.
- (E) Planejar Início de Projeto e Definir Requisitos de Projeto.

**— QUESTÃO 34 —**

Um dos objetivos da gestão de serviços de TI é assegurar a disponibilidade dos serviços aos seus usuários. Segundo a Norma ISO/IEC 20000, esta disponibilidade é definida como:

- (A) um acordo escrito documentando os serviços e os níveis de serviço acordados entre um prestador de serviços e um cliente.
- (B) um indicador de interrupções não planejadas de um serviço, ou de reduções na qualidade de um serviço, que impactam o serviço prestado ao cliente.
- (C) um meio de garantir a entrega de valor para o cliente, definindo os resultados que o serviço precisa produzir para atingir seus objetivos junto ao cliente.
- (D) uma forma de avaliação do desenvolvimento de atividades planejadas para o serviço e de validação dos resultados alcançados.
- (E) uma capacidade de um serviço ou de um componente de serviço executar a sua função em um instante acordado ou durante um período de tempo acordado.

**— QUESTÃO 35 —**

A Estratégia de Serviços da biblioteca ITIL propõe o uso de uma unidade da organização especializada para realizar certos tipos de trabalho e para ser responsável por resultados específicos, preparando a organização para implementar o princípio de especialização de serviços. Que conceito da ITIL representa essa unidade organizacional especializada?

- (A) Atividade.
- (B) Função.
- (C) Posição.
- (D) Processo.
- (E) Provedor.

**— QUESTÃO 36 —**

O CMMI for Services define um nível de maturidade como práticas específicas e genéricas relacionadas a um conjunto predefinido de áreas de processo que melhoram o desempenho global da organização. Qual das seguintes características está associada ao nível de maturidade “Gerenciado” do CMMI for Services?

- (A) Os grupos de trabalho estabelecem seus processos definidos pela adequação do conjunto de processos padrão da organização com base em diretrizes de adaptação de processos.
- (B) Os grupos de trabalho monitoram o desempenho de alguns processos, utilizando técnicas estatísticas e outras abordagens qualitativas, visando obter o maior valor global para o negócio.
- (C) Os grupos de trabalho definem uma estratégia de serviço, criam planos de trabalho e monitoram e controlam o trabalho para garantir que o serviço seja entregue como planejado.
- (D) Os grupos de trabalho utilizam uma abordagem quantitativa para compreender a variação inerente ao processo e as causas dos resultados obtidos nos processos.
- (E) Os grupos de trabalho gerenciam processos de forma proativa, usando uma compreensão das correlações de atividades do processo e medidas detalhadas dos seus produtos de trabalho e dos seus serviços.

**— QUESTÃO 37 —**

O modelo MPS.BR para Serviços define sete níveis de maturidade, que constituem uma combinação entre processos e sua capacidade. O nível inicial deste modelo, denominado “Parcialmente Gerenciado”, é composto dos seguintes processos:

- (A) Acordo de Nível de Serviços; Gerência de Configuração; Garantia da Qualidade; Gerência de Riscos; Gerência de Trabalhos.
- (B) Entrega de Serviços; Gerência de Incidentes; Gerência de Nível de Serviço; Gerência de Requisitos; Gerência de Trabalhos.
- (C) Gerência de Serviços; Gerência de Problemas; Gerência de Serviços; Gerência de Projetos; Gerência de Trabalhos.
- (D) Gerência de Entregas; Gerência de Acidentes; Gerência de Continuidade de Serviços; Gerência de Mudanças; Gerência de Aquisição.
- (E) Medição de Trabalho; Gerência de Capacidade; Gerência de Disponibilidade de Serviço; Gerência de Escopo; Gerência de Portfólio.

**— QUESTÃO 38 —**

O objetivo do processo de Gerência de Nível de Serviço do Modelo MPS.BR para Serviços é garantir que os objetivos dos acordos de nível de serviço para cada cliente sejam atendidos. Um resultado esperado desse processo é:

- (A) os incidentes e as solicitações de serviços são registrados e classificados.
- (B) a disponibilidade dos elementos necessários para a prestação do serviço é confirmada.
- (C) os problemas que não progrediram de acordo com o nível de serviço acordado são escalados, conforme pertinente.
- (D) os requisitos para a transição do serviço são identificados e acordados.
- (E) os serviços e as dependências são identificados.

**— QUESTÃO 39 —**

A norma ISO/IEC 27000 fornece uma visão geral sobre sistemas de gestão de segurança da informação. Segundo essa norma, segurança da informação refere-se à preservação de

- (A) atomicidade, consistência e rastreabilidade da informação.
- (B) atualidade, distribuição e independência da informação.

- (C) confiabilidade, utilidade e consistência da informação.
- (D) confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.
- (E) garantia, compreensibilidade e proteção da informação.

**— QUESTÃO 40 —**

Diversos fatores são críticos para o sucesso da implementação de um sistema de gestão de segurança da informação em uma organização. Segundo a norma ISO/IEC 27000, um destes fatores é ter uma abordagem efetiva para gestão de:

- (A) continuidade de negócio.
- (B) detecção de atividades estranhas ao negócio.
- (C) distribuição de dados do negócio.
- (D) replicação de informações sobre o negócio.
- (E) transações de negócio.

**— QUESTÃO 41 —**

O padrão BPMN (Business Process Model and Notation) fornece definições e notações para modelagem e representação de processos de negócio. De acordo com esse padrão, Processo de Negócio é

- (A) o trabalho realizado por uma organização, utilizando ativos de negócio e gerando resultados para o negócio. Esse trabalho pode ser atômico ou não atômico (composto).
- (B) um conjunto definido de atividades de negócio, que representam os passos necessários para alcançar um objetivo de negócio. Inclui o fluxo e o uso de informação e recursos.
- (C) uma abstração que possui uma identidade única e representa as interações que ocorrem entre os participantes do negócio. Essas interações são transmitidas por meio de fluxos de mensagens.
- (D) uma etapa do negócio que tem detalhes que são definidos como um fluxo de trabalho. Representa um ramo na hierarquia de atividades de negócio.
- (E) uma entidade de negócio, que agrega o trabalho para obter um determinado resultado de negócio. Essa entidade coordena resultados de diversos participantes do negócio.

**— QUESTÃO 42 —**

O padrão BPMN (Business Process Model and Notation) define cinco categorias de elementos básicos, que constituem a essência da notação para Processos de Negócio. Fazem parte dessas categorias de elementos básicos de BPMN:

- (A) Objetos de Fluxo; Dados; e Artefatos.
- (B) Objetos de Fluxo; Entidades; e Artefatos.
- (C) Objetos Conectores; Processos; e Raias.
- (D) Objetos Conectores; Processos; e Artefatos.
- (E) Objetos de Fluxo; Objetos Conectores; e Entidades.

**— QUESTÃO 43 —**

O Balanced Scorecard é um sistema de planejamento e gestão estratégica amplamente utilizado nas organizações. Ele sugere que a organização seja avaliada com base em quatro perspectivas. São elas:

- (A) administração do conhecimento; processos administrativos; processos de negócio; e estratégia.
- (B) amadurecimento e crescimento; processos de gestão; processos de negócio; e estratégia.
- (C) aplicação do conhecimento; processos de negócio internos; processos de negócio externos; e posição de mercado.
- (D) aquisição de conhecimento; cultura de negócios; cadeia produtiva; e gestão de riscos.
- (E) aprendizagem e crescimento; processos de negócio internos; clientes; e finanças.

**— QUESTÃO 44 —**

A Matriz SWOT é uma ferramenta que pode ser utilizada para fazer análise de cenário em planejamento estratégico de organizações. São elementos essenciais avaliados pela Matriz SWOT:

- (A) Contextos, Processos, Clientes e Oportunidades.
- (B) Dúvidas, Certezas, Ameaças e Benefícios.
- (C) Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças.
- (D) Forças, Dúvidas, Benefícios e Ameaças.
- (E) Fraquezas, Oportunidades, Certezas e Ameaças.

**— QUESTÃO 45 —**

A norma ISO/IEC 38500 aplica-se à governança de processos de gestão de serviços de informação e comunicação utilizados por uma organização. Essa norma define seis princípios para a governança de Tecnologia da Informação. Quais são estes princípios?

- (A) Adequação; Conformidade; Continuidade; Eficiência; Responsabilidade; e Comportamento Humano.
- (B) Adequação; Conformidade; Continuidade; Desempenho; Estratégia; e Responsabilidade.
- (C) Aquisição; Desempenho; Estratégia; Conformidade; Comportamento Humano; e Qualidade.
- (D) Aquisição; Conformidade; Comportamento Humano; Desempenho; Estratégia; e Responsabilidade.
- (E) Auditoria; Continuidade; Desempenho; Eficiência; Medição; e Responsabilidade.

**— QUESTÃO 46 —**

COBIT 5 provê um modelo de referência para processos, no qual estão presentes cinco domínios para a área de processos de gerência. Quais dos seguintes processos fazem parte do domínio Alinhar, Planejar e Organizar (APO - Align, Plan and Organise)?

- (A) Gerenciar Configuração; Gerenciar Operações; Gerenciar Problemas.
- (B) Gerenciar Continuidade; Gerenciar Solicitações de Serviços e Incidentes; Gerenciar Serviços de Segurança.
- (C) Gerenciar Disponibilidade e Capacidade; Gerenciar Mudanças; Gerenciar Conhecimento.
- (D) Gerenciar Definição de Requisitos; Gerenciar Ativos; Gerenciar Programas e Projetos.
- (E) Gerenciar Estratégia; Gerenciar Inovação; Gerenciar Portfólio.

**— QUESTÃO 47 —**

Segundo o modelo de governança de Tecnologia da Informação (TI) proposto pela norma ISO/IEC 38500, os diretores de uma organização deveriam realizar três atividades principais relacionadas à governança de TI. Quais são essas atividades?

- (A) Avaliar o uso atual e futuro da TI; dirigir a preparação e a implementação de planos e políticas para garantir que o uso de TI atenda aos objetivos de negócios; e monitorar a conformidade com as políticas e o desempenho da TI com relação aos planos.
- (B) Avaliar o uso atual e futuro da TI; dirigir a preparação e a implementação de planos e políticas para garantir que o uso de TI atenda aos objetivos de negócios; e criar um plano estratégico que defina como a TI contribuirá com os objetivos da organização.
- (C) Criar um plano estratégico que defina como a TI contribuirá com os objetivos da organização; definir indicadores da contribuição de TI para os objetivos de negócio; e monitorar a conformidade com as políticas e o desempenho da TI com relação aos planos.
- (D) Criar um plano estratégico que defina como a TI contribuirá com os objetivos da organização; definir indicadores da contribuição de TI para os objetivos de negócio; e dirigir a preparação e a implementação de planos e políticas para garantir que o uso de TI atenda aos objetivos de negócios.
- (E) Definir indicadores da contribuição de TI para os objetivos de negócio; dirigir a preparação e a implementação de planos e políticas para garantir que o uso de TI atenda aos objetivos de negócios; e monitorar a conformidade com as políticas e o desempenho da TI com relação aos planos.

**— QUESTÃO 48 —**

A Resolução Normativa n. 414/2010 da Aneel estabelece, na seção sobre modalidades tarifárias, que uma unidade consumidora pertencente ao grupo

- (A) "A" deve ser enquadrada na modalidade tarifária convencional monômnia, de forma compulsória e automática.
- (B) "B" deve ser enquadrada na modalidade tarifária horária verde ou convencional binômnia, de acordo com a opção do consumidor.
- (C) "A" deve ser enquadrada na modalidade tarifária horária azul ou verde, de acordo com a opção do consumidor, se a tensão de fornecimento for inferior a 69 kV e a demanda contratada igual ou superior a 300 kW.
- (D) "B" deve ser enquadrada na modalidade tarifária horária verde ou convencional, de acordo com a opção do consumidor, se a demanda contratada for igual ou superior a 300 kW.
- (E) "A" deve ser enquadrada, de forma compulsória e automática, na modalidade tarifária convencional binômnia, se a tensão de fornecimento for igual ou superior a 69 kV e a demanda contratada, inferior a 300 kW.

**— QUESTÃO 49 —**

O eixo do povoamento do território goiano-tocantinense, especialmente na faixa norte, mudou radicalmente a partir da década de 1950. Entre os fatores responsáveis por essas mudanças, pode-se destacar a

- (A) construção da rodovia Belém-Brasília, com impacto na migração e criação de municípios.
- (B) decadência das atividades extrativistas, especialmente a madeira e o babaçu, o que resultou na retração da migração.
- (C) modernização da pecuária, com abertura de pastos, especialmente no vale do rio Tocantins.
- (D) crise do transporte fluvial no rio Tocantins, resultado dos barramentos para produção de energia elétrica.
- (E) construção de Palmas, que mudou o eixo de povoamento para a vertente Oeste do rio Tocantins.

**— QUESTÃO 50 —**

A balança comercial pode ser definida, de forma simples, como a relação entre as exportações e as importações, configurando situações de superávit ou mesmo déficit.

Estado de Goiás: balança comercial

Ano	Exportação	Importação
2008	4.091.752	3.050.197
2009	3.614.964	2.852.690
2010	4.044.661	4.175.313
2011	5.605.193	5.728.434
2013	7.042.674	4.840.009

Fonte: Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. Elaboração: IMB (2014)

Com base na tabela, deduz-se que

- (A) os anos de 2009 e 2010 registraram déficit.
- (B) os anos de 2008 e 2013 registraram superávit.
- (C) os anos de 2009 e 2011 registraram superávit.
- (D) os anos de 2010 e 2013 registraram déficit.
- (E) os anos de 2011 e 2013 registraram superávit.

**— RASCUNHO —**



**ANALISTA DE SISTEMAS – ÊNFASE EM GOVERNANÇA DE T.I.****— QUESTÃO 1 —**

O Modelo MPS.BR para Serviços (MR-MPS-SV) define resultados esperados e atributos de processo que devem ser obtidos para que os processos de uma organização estejam em determinado nível de maturidade. Cite os processos que compõem o Nível G de maturidade do Modelo MPS.BR para Serviços (MR-MPS-SV). Para cada processo citado, descreva seu objetivo e explique como o conceito de Central de Serviços proposto pela ITIL poderia ser utilizado para apoiar a implementação de algum resultado esperado desse processo em uma organização.

**(10 pontos)****— QUESTÃO 2 —**

Segundo o Modelo CMMI for Services, o propósito do processo de Gestão de Risco é identificar potenciais problemas antes que eles ocorram, para que as atividades de manuseio de risco possam ser planejadas e invocadas quando necessário ao longo de toda a vida útil do produto ou trabalho, a fim de mitigar impactos adversos na realização dos objetivos. Um dos objetivos específicos da Gestão de Risco é “identificar e analisar riscos”. Explique este objetivo específico e descreva uma de suas práticas específicas, citando pelo menos duas de suas subpráticas e um exemplo de produto de trabalho, à luz do CMMI for Services.

**(10 pontos)**