Concurso Público

Técnico de Tecnologia da Informação/ Área Governança de TI e Processos

UFPE

LEIA COM ATENCÃO

MÉDIO

Edital nº 84/2016

01 - Só abra este caderno após ler todas as instruções e quando for autorizado pelos fiscais da sala.

02 - Preencha os dados pessoais.

03 - Autorizado o início da prova, verifique se este caderno contém 60 (sessenta) questões. Se não estiver completo, exija outro do fiscal da sala.

04 - Todas as questões desta prova são de múltipla escolha, apresentando como resposta uma alternativa correta.

05 - Ao receber a folha de respostas, confira o nome da prova, seu nome e número de inscrição. Qualquer irregularidade observada, comunique imediatamente ao fiscal.

06 - Assinale a resposta de cada questão no corpo da prova e só depois transfira os resultados para a folha de respostas.

07 - Para marcar a folha de respostas, utilize apenas caneta esferográfica preta e faça as marcas de acordo com o modelo (●).

A marcação da folha de resposta é definitiva, não admitindo rasuras.

08 - Só marque uma resposta para cada questão.

09 - Não risque, não amasse, não dobre e não suje a folha de respostas pois isso poderá prejudicá-lo.

10 - Se a Comissão verificar que a resposta de uma questão é dúbia ou inexistente, a questão será posteriormente anulada e os pontos a ela correspondentes, distribuídos entre as demais.

11 - Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião nem prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.

12 - Não será permitido o uso de telefones celulares, bips, pagers, palm tops ou aparelhos semelhantes de comunicação e agendas eletrônicas, pelos candidatos, durante a realização das provas.

Esta prova terá duração de 4 horas.

Nome: **Inscrição:**

Identidade: **Órgão Expedidor:**

Assinatura:

Data da realização da prova
22/01/2017

COMISSÃO DE PROCESSOS SELETIVOS E TREINAMENTOS
Fone: (0XX81) 3412-0800
Fax: (0XX81) 3412-0808

COVEST COPSET

www.pciconcursos.com.br

Português

Texto 1

A família dos porquês

A lógica costuma definir três modalidades distintas no uso do termo "porque": o "porque" causa ("a jarra espatifou-se porque caiu ao chão"); o explicativo ("recusei o doce porque desejo emagrecer"); e o indicador de argumento ("volte logo, você sabe por quê"). O pensamento científico revelou-se uma arma inigualável quando se trata de identificar, expor e demolir os falsos porquês que povoam a imaginação humana desde os tempos imemoriais: as causas imaginárias dos acontecimentos, as pseudoexplicações de toda sorte e os argumentos falaciosos.

Mas o preço de tudo isso foi uma progressiva clausura ou estreitamento do âmbito do que é ilegítimo indagar. Imagine, por exemplo, o seguinte diálogo. Alguém sob o impacto da morte de uma pessoa especialmente querida está inconformado com a perda e exclama: "Eu não consigo entender, isso não podia ter acontecido, *por que não eu*? Por que uma criatura tão jovem e cheia de vida morre assim?!". Um médico solícito entreouve o desabafo no corredor do hospital e responde: "Sinto muito pela perda, mas eu examinei o caso da sua filha e posso dizer-lhe o que houve: ela padecia, ao que tudo indica, de uma má-formação vascular, e foi vítima da ruptura da artéria carótida interna que irriga o lobo temporal direito; ficamos surpresos que ela tenha sobrevivido tantos anos sem que a moléstia se manifestasse".

A explicação do médico, admita-se, é irretocável; mas seria essa a resposta ao "por quê" do pai inconsolável? Os porquês da ciência são por natureza rasos: mapas, registros e explicações cada vez mais precisas e minuciosas da superfície causal do que acontece. Eles excluem de antemão como ilegítimos os porquês que mais importam. O "porquê" da ciência médica nem sequer arranha o "por quê" do pai. Perguntar "por que os homens estão aqui na face da Terra", afirma o biólogo francês Jacques Monod, é como perguntar "por que fulano e não beltrano ganhou na loteria".

No macrocosmo não menos que no microcosmo da vida, as mãos de ferro da necessidade brincam com o copo de dados do acaso por toda a eternidade. Mas, se tudo começa e termina em bioquímica, então por que – e para que – tanto sofrimento?

In: GIANNETTI, Eduardo. *Trópicos utópicos*. São Paulo: Companhia das Letras, 2016. p. 25-26. Adaptado.

01. No Texto 1, o autor argumenta a favor da seguinte ideia:

A) O desenvolvimento científico é plenamente capaz de responder aos maiores dilemas da humanidade.
B) O papel da ciência é destruir as falsas expectativas da humanidade com argumentos irrefutáveis.
C) Diante de evidências científicas inequívocas, cabe ao homem apenas a aceitação da verdade científica.
D) O cientista deve colocar a sua sabedoria a serviço da humanidade, a fim de explicar com exatidão os problemas existenciais.
E) A ciência com todo o seu rigor mostra-se incapaz de solucionar os fenômenos próprios da condição humana.

02. Quando o autor do Texto 1 afirma que "os porquês da ciência são por natureza rasos" (3º parágrafo), ele quer dizer que:

A) a ciência não é capaz de responder com precisão perguntas como 'qual a doença que o meu filho tem?'.
B) a ciência é incapaz de traduzir os dados científicos ao nível de compreensão das pessoas comuns.
C) perguntas como 'quais as causas da neuropatia grave?' exigem explicações mais técnicas dos cientistas.
D) questões como 'por que eu tenho que passar por um sofrimento desses' não encontram resposta na ciência.
E) a capacidade de a ciência solucionar os problemas de saúde da humanidade está chegando a um limite impossível de transpor.

03. Em: "No macrocosmo não menos que no <u>microcosmo da vida</u>" (4º parágrafo), o segmento sublinhado alude:

A) às grandes conquistas.
B) às questões universais.
C) às causas humanitárias.
D) aos problemas cotidianos.
E) ao conhecimento filosófico.

04. Considerando as relações de sentido estabelecidas por meio do vocabulário utilizado no Texto 1, assinale a alternativa correta.

A) A ideia de "uma arma inigualável" (1º parágrafo) equivale semanticamente à ideia de "uma arma inatingível".
B) A expressão "tempos imemoriais" (1º parágrafo) semanticamente se opõe a "tempos remotos".
C) O segmento "pseudoexplicações de toda sorte" (1º parágrafo) poderia ser substituído, sem alteração dos sentidos, por "todo tipo de explicação duvidosa".
D) Em: "um médico <u>entreouve</u> o desabafo" (2º parágrafo), a escolha da forma verbal destacada tem a finalidade de indicar que 'o desabafo' foi feito diretamente ao 'médico'.
E) O segmento: "um médico solícito" (2º parágrafo) tem o mesmo significado que 'um médico muito solicitado'.

www.pciconcursos.com.br

05. Acerca dos recursos coesivos que concorrem para a construção e compreensão do Texto 1, analise as afirmativas a seguir.

1) No trecho: “o ‘porque’ causa, o explicativo e o indicador de argumento” (1º parágrafo), a ausência da palavra ‘porque’ nos segmentos sublinhados compromete a leitura desse trecho.
2) Quanto às formas verbais sublinhadas no trecho: “O pensamento científico revelou-se uma arma inigualável quando se trata de identificar, expor e demolir os falsos porquês” (1º parágrafo), a ordem desses elementos adicionados indica aumento progressivo do efeito de tensão.
3) Em: “A explicação do médico é irretocável, mas seria essa a resposta ao ‘por quê’ do pai inconsolável?” (3º parágrafo), a substituição de ‘mas’ por ‘e’ não interferiria na argumentação.
4) No trecho: “No macrocosmo não menos que no microcosmo da vida” (4º parágrafo) está explicitada uma relação semântica de comparação.

Estão corretas, apenas:

A) 1 e 2.
B) 1, 3 e 4.
C) 1 e 4.
D) 2, 3 e 4.
E) 2 e 4.

06. Acerca do emprego dos recursos de pontuação do Texto 1, que também concorrem para a construção dos sentidos do texto, assinale a alternativa correta.

A) No trecho: “A lógica costuma definir três modalidades distintas no uso do termo ‘porque’: o ‘porque’ causa, o explicativo e o argumentativo.”, os dois-pontos introduzem um segmento (sublinhado) de valor explicativo.
B) No trecho: “Por que uma criatura tão jovem e cheia de vida morre assim?!”, a presença do ponto de exclamação configura um excesso, pois o ponto de interrogação é suficiente para marcar o sentido de pergunta desse enunciado.
C) No trecho: “ela padecia, ao que tudo indica, de uma má-formação vascular”, as vírgulas separam termos enumerados que aparecem, nesse trecho, em relação de acréscimo (adição).
D) Em: “(...) e foi vítima da ruptura da artéria carótida interna que irriga o lobo temporal direito; ficamos surpresos que ela tenha sobrevivido (...)”, o uso de ponto final no lugar do ponto e vírgula, além de comprometer os sentidos, incorreria em desvio da norma-padrão.
E) No trecho: “Mas, se tudo começa e termina em bioquímica, então por que – e para que – tanto sofrimento?”, o emprego de travessões duplos constitui a única opção que atende tanto o sentido pretendido pelo autor como o que prescreve a norma-padrão.

07. Considerando as regras de concordância verbal, assinale a alternativa cujo enunciado está de acordo com as exigências da norma-padrão da língua.

A) A maioria das pessoas afetadas por acontecimentos trágicos busca na fé um consolo que lhes permita enfrentar o recomeço.
B) Os falsos porquês que povoa a imaginação humana são destruídos, em algum momento, pelo pensamento científico.
C) Para os médicos, muitas vezes, falta mecanismos que permitam que eles desenvolvam maior sensibilidade com seus pacientes.
D) Sempre houveram fatos que desafiam a compreensão humana e despertam questionamentos e busca de respostas.
E) Três modalidades distintas no uso do termo “porque” é definida em conformidade com a lógica.

Texto 2

Disponível em: https://www.google.com.br/search?q=Mafalda+e+os+dilemas+da+vida. Acesso em: 15 out. 2016. Adaptado.

www.pciconcursos.com.br

08. Comparando as ideias de Mafalda (Texto 2) com as do Texto 1, é correto afirmar que os questionamentos de Mafalda:

A) estão dentro do que o autor do Texto 1 define como um " 'porque' explicativo" da lógica.
B) são tão irretocáveis, como, por exemplo, a resposta do médico à indagação de um pai desesperado (Texto 1).
C) deveriam ser respondidos por cientistas que trouxessem evidências comprováveis e seguras.
D) estão entre 'os porquês que mais importam' (Texto 1), mesmo que a ciência os excluam como ilegítimos.
E) exigem respostas e explicações acompanhadas de registros, sob pena de se tornarem falsos e pretensiosos.

09. No que se refere às atuais convenções de escrita de certas palavras e expressões na nossa língua, assinale a alternativa em que o enunciado está de acordo com tais convenções.

A) As razões por quê você não compareceu não me dizem respeito.
B) Esperemos que essa animozidade não se acentue ainda mais.
C) Não há entusiasmo que perdure diante da pobreza extrema.
D) A aridês dos corações parece maior que a do deserto.
E) O vechame da derrota é menor que o da vergonha.

10. Assinale a alternativa em que a forma verbal destacada está corretamente conjugada.

A) Ao longo da história, os conhecimentos científicos muitas vezes se oporam à ordem vigente.
B) Não se pode esperar que amanhã as pessoas ainda pensaram como hoje, pois tudo muda.
C) Embora recomendamos a leitura aos mais jovens, nem sempre conseguimos que eles abracem essa ideia.
D) Felizmente ele reaveu tudo o que de mais importante havia perdido nos últimos anos.
E) Se ela transpuser mais essa barreira, nada poderá impedir a sua vitória.

Matemática

11. No período de Natal, um gerente concedeu um prêmio no valor de R$ 6.390,00 para seus três funcionários, dividindo-o em partes, inversamente proporcionais ao número de faltas que cada funcionário teve ao longo do ano. Se os funcionários faltaram 3, 5 e 7 dias, quanto recebeu o que faltou 5 dias?

A) R$ 1.894,00
B) R$ 1.892,00
C) R$ 1.890,00
D) R$ 1.888,00
E) R$ 1.886,00

12. Um capital foi aplicado durante 6 anos, a uma taxa anual de juros simples, e rendeu R$ 9.600,00 de juros. Qual foi a quantia de juros simples, referente ao período de um ano, que esse capital rendeu?

A) R$ 1.520,00
B) R$ 1.540,00
C) R$ 1.560,00
D) R$ 1.580,00
E) R$ 1.600,00

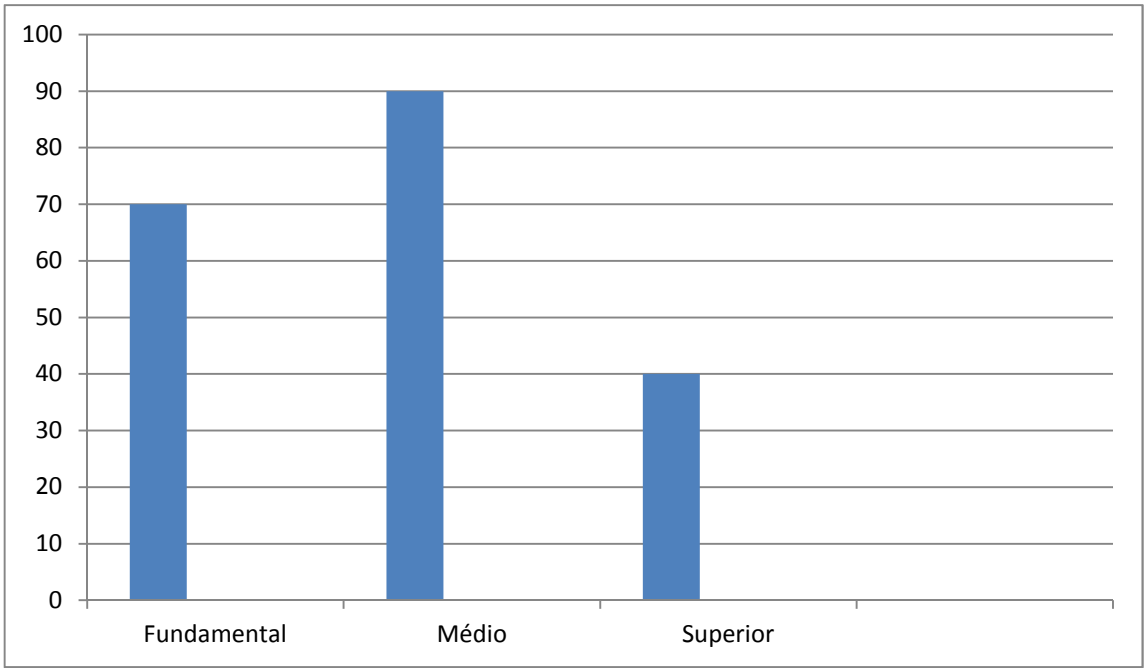
13. Os juros do cheque especial em um banco são de 300% ao ano. Sabendo que os juros são cumulativos, em quantos anos uma dívida não paga de R$ 1,00 no cheque especial se transforma em um débito de R$ 1.048.576,00? Dado: use que $1.048.576 = 2^{20}$.

A) 12 anos
B) 11 anos
C) 10 anos
D) 9 anos
E) 8 anos

14. O preço de um aparelho de TV é de R$ 1.500,00 e pode ser pago nas seguintes condições: um quarto de entrada e o restante em três prestações iguais, sem acréscimo. Qual o valor de cada parcela?

A) R$ 360,00
B) R$ 365,00
C) R$ 370,00
D) R$ 375,00
E) R$ 380,00

15. O gráfico abaixo representa a distribuição do nível de escolaridade dos trabalhadores de uma empresa.



A média salarial dos funcionários de nível fundamental é de R$ 1.200,00, a média dos de nível médio é de R$ 1.600,00 e média dos de nível superior é de R$ 3.000,00.

Analise as afirmações a seguir, segundo os dados acima, e assinale a **incorreta**.

A) O total de funcionários da empresa é 200.
B) 20% dos funcionários da empresa são de nível superior.
C) 65% dos funcionários da empresa são de nível médio ou superior.
D) A média salarial dos funcionários da empresa é de R$ 1.740,00.
E) O valor pago pela empresa ao grupo de funcionários de nível superior supera em 20% o valor pago ao grupo de funcionários de nível médio.

16. Em uma fábrica, a mão de obra é responsável por 60% dos custos. Se os salários aumentam 10%, em qual percentual se elevarão os custos da fábrica?

A) 3%
B) 4%
C) 5%
D) 6%
E) 7%

17. Maria sacou R$ 3.000,00 em dinheiro de seu cartão de crédito, que cobra juros cumulativos de 20% ao mês. Passado um mês, ela depositou R$ 1.200,00; 30 dias depois ela depositou R$ 1.440,00, e liquidou a dívida. após um terceiro mês. De quanto foi o depósito no último mês?

A) R$ 1.728,00
B) R$ 1.726,00
C) R$ 1.724,00
D) R$ 1.722,00
E) R$ 1.720,00

18. Uma pousada cobra R$ 2.640,00 para hospedar 6 pessoas por 4 dias. Quanto cobrará de 5 pessoas para hospedá-las por uma semana?

A) R$ 3.840,00
B) R$ 3.850,00
C) R$ 3.860,00
D) R$ 3.870,00
E) R$ 3.880,00

19. João e Maria praticam taekwondo com o mesmo treinador e no mesmo horário. João treina a cada 4 dias e Maria a cada 6 dias. Em certo mês, com 31 dias, João treinou no dia 1 e Maria no dia 3. Em quantos dias desse mês os dois treinaram juntos?

A) 1
B) 2
C) 3
D) 4
E) 5

20. Foi realizada uma consulta entre os funcionários de uma empresa para saber se eram capazes de usar um computador. Para tal, foi aplicada uma prova cujo valor variava de 0 a 10, sendo considerada aprovada a pessoa com nota superior a 5,0. A média dos funcionários foi 5,2. Usando a média, podemos concluir que:

A) algum funcionário foi aprovado.
B) todos os funcionários foram aprovados.
C) nenhum funcionário teve nota superior a 5,2.
D) algum funcionário teve nota 5,2.
E) nenhum funcionário teve nota 7,0.

Conhecimentos Específicos

21. Com relação ao gerenciamento de processos de negócio, assinale a opção que apresenta a notação padrão da OMG (Object Management Group) para a modelagem de processos de negócio e 3 ferramentas criadas exclusivamente para dar suporte a essa notação.

A) UML; StarUML, Smartdraw e Astah.
B) Redes de Petri; Oris, CPN, MS Visio.
C) BPMN; Bizagi, Orquestra e Bonita BPM.
D) Fluxograma; MS Powerpoint e PaintBrush.
E) BPMN; Aris, Astah e JUDE.

22. Com relação ao ciclo de gerenciamento de processos de negócio, assinale a afirmação correta.

A) O modelo AS-IS só é construído quando os analistas precisam entender melhor o estado atual do processo sob análise.
B) O modelo TO-BE só é construído quando os analistas chegam a conclusão de que o processo sob análise precisa ser melhorado.
C) A medição dos processos de negócio da empresa só é realizada quando os analistas suspeitam que existe algum problema nos processos.
D) A atividade de modelagem visa facilitar a análise de processos em desuso na organização para que eles voltem a ser usados.
E) A criação de um escritório de processos não é um fator crítico para o sucesso de iniciativas BPM.

23. Com relação ao gerenciamento de processos de negócio, assinale a afirmação correta.

A) A atividade de Modelagem de Processos de Negócios visa mapear, documentar, padronizar e comunicar os processos em desuso na organização;
B) Business Process Management Suites (BPMS) constituem ferramentas de software que apoiam as atividades de gerenciamento de processos de negócio, podendo ser usadas modelagem, simulação e automação.
C) O BPMN (Business Process Model and Notation) permite identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio, automatizados ou não, para alcançar resultados pretendidos consistentes e alinhados com as metas estratégicas de uma organização.
D) O Escritório de Processos (EPROC) é responsável pela capacitação para a certificação de software CMMI (Capability Maturity Model – Integration) nível 4.
E) O Business Analysis Body of Knowledge (BABOK) é o corpo comum de conhecimento que contém nove áreas de conhecimento para a sustentação e habilitação do BPM (Business Process Management).

24. Embora tenha sido desenvolvida com foco em engenharia de software, a UML (Unified Modeling Language) pode ser empregada para modelagem de processos de negócio, utilizando-se o diagrama de

A) sequência.
B) atividades.
C) objetos.
D) colaboração.
E) implantação.

25. Sobre os elementos de modelagem do BPMN (Business Process Model and Notation), considere:

1) o elemento que permite representar a interação direta entre dois processos.
2) o elemento que representa uma parada no fluxo de execução de um processo de negócio e esse fluxo só será continuado quando um prazo expirar.
3) o elemento que representa a conexão entre objetos de fluxo dentro de uma mesma piscina.

Os elementos que estão descritos nos itens 1, 2 e 3 referem-se, respectivamente, a:

A) fluxo de sequência, gateway ou-exclusivo e associação.
B) evento intermediário do tipo signal, gateway ou-exclusivo e evento intermediário do tipo link.
C) fluxo de mensagem, evento intermediário do tipo timer e fluxo de sequência.
D) evento intermediário do tipo mensagem, gateway ou-exclusivo baseado em eventos e associação.
E) evento intermediário do tipo link, associação e fluxo de sequência.

26. Considerando um processo de desenvolvimento de software, o gerente de projetos observou que:

- a cada 100 horas planejadas de produção, apenas 88 horas são realmente usadas em atividades produtivas, sendo as 12 horas restantes não produtivas;
- a cada 100 produtos entregues, 8 são devolvidos pelo cliente por não estarem de acordo com os requisitos acordados.

Usando unicamente esses dados, o gerente concluiu que a eficácia e a eficiência do processo são, respectivamente,

A) 12% e 8%.
B) 88% e 8%.
C) 88% e 92%.
D) 92% e 12%.
E) 92% e 88%.

27. Considerando o processo de vendas de um açougue, o dono do açougue observou que:

- enquanto ele esperava atender 20 clientes por hora, atendeu apenas 18;
- de cada 1 kg de carne que o açougueiro precisou cortar, 150 g foram jogados fora durante os cortes.

Usando unicamente esses dados, o gerente concluiu que a eficácia e a eficiência do processo são, respectivamente,

A) 10% e 15%.
B) 90% e 5%.
C) 90% e 85%.
D) 95% e 10%.
E) 85% e 90%.

28. Considerando os elementos do BPMN (Business Process Model and Notation), assinale a opção que apresenta dois tipos de objetos de conexão que podem ser usados entre os objetos de fluxo (evento, atividade e gateway) de uma mesma piscina.

A) Associação e fluxo de sequência
B) Associação e fluxo de mensagem
C) Fluxo de sequência e fluxo de mensagem
D) Fluxo de sequência e fluxo de controle
E) Fluxo de controle e fluxo de mensagem

29. Com relação à avaliação de desempenho de processos de negócio, assinale a afirmação correta.

A) Usa-se o ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) para criar indicadores de desempenho.
B) Métricas são dados brutos gerados a partir da execução de um processo e incluem qualquer elemento que seja quantificável, como, por exemplo, número de itens, peso e tempo.
C) O Escritório de Processos (EPROC) só mensura processos automatizados.
D) A medição dos indicadores é feita com a utilização do diagrama de causa e efeito, também conhecido com diagrama Ishikawa ou “espinha de peixe”.
E) KPI significa Keep the Process Improvement (ou Mantenha a Melhoria do Processo).

30. Em relação à análise de processos de negócio, assinale a opção que indique uma técnica ou estratégia que pode ser usada para fazer análise, incluindo a identificação de problemas nos processos analisados.

A) Business Model Canvas
B) Diagrama de Atividades da UML (Unified Modeling Language)
C) Diagrama de Coreografia do BPMN (Business Process Model and Notation)
D) Diagrama Ishikawa, também conhecido como diagrama de causa e efeito ou “espinha de peixe”
E) Diagrama de Orquestração do BPMN

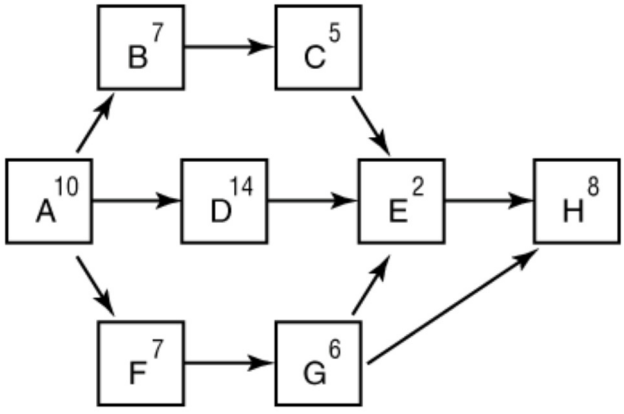
31. Com relação à atividade de modelagem de processos de negócio, assinale a alternativa correta.

A) A modelagem AS-IS, que representa a melhoria do processo, e a modelagem TO-BE, que representa a análise do processo, são utilizadas para representar a realidade atual de um processo de negócio e sua otimização, respectivamente.
B) A otimização e modelagem do estado desejado para o processo (TO-BE) são feitas mais facilmente sem os modelos do estado atual do processo (AS-IS).
C) As modelagens AS-IS e TO-BE não têm relação entre si e, por isso, são realizadas de forma independente, para processos distintos e por pessoas distintas.
D) O mapeamento e a modelagem de processos melhoram a comunicação e auxiliam a identificação de papéis e funções dentro da empresa.
E) A modelagem do processo de negócio só pode ser feita com a ferramenta BIZAGI.

32. No contexto de gerenciamento de processos de negócios, um conjunto de atividades que recebe uma entrada (input), agrega valor e gera uma saída (output) para um cliente interno ou externo, define

A) o BPMN.
B) um processo.
C) um método.
D) um evento.
E) a organização.

33. Considere um projeto com a rede de atividades mostrada a seguir.



Se a duração da atividade B foi mudada de 7 para 12 dias e a duração da atividade G foi mudada de 6 para 9 dias, qual das seguintes alternativas representa o caminho crítico do projeto?

A) A-B-C-E-H
B) F-G-E-H
C) A-F-G-H
D) A-F-G-E-H
E) A-D-E-H

34. Assinale a alternativa que apresenta unicamente áreas de conhecimento do PMBOK.

A) Gerenciamento do escopo, planejamento, monitoramento e controle.
B) Planejamento, execução, monitoramento e controle.
C) Gerenciamento do escopo, gerenciamento do custo, gerenciamento do tempo.
D) Gerência do projeto, stakeholders, lista de riscos.
E) Brainstorming, análise documental, julgamento de especialistas.

35. Qual das alternativas abaixo **não** apresenta unicamente processos, técnicas ou ferramentas usadas na gestão de portfólio de programas e projetos?

A) Seleção dos projetos, ROI.
B) Gestão estratégica do portfólio, balanceamento de riscos.
C) Revisão do portfólio, gerenciamento das equipes dos projetos.
D) Avaliação individual dos projetos do portfólio, diagrama de bolhas.
E) Árvores de decisão, priorização dos itens do portfólio.

36. Na metodologia de gerenciamento Scrum, o proprietário do produto (Product Owner) é responsável por maximizar o valor do produto e o trabalho da equipe de desenvolvimento. Sobre as principais responsabilidades do proprietário do produto (Product Owner), assinale a alternativa correta.

A) Assegurar que a equipe de desenvolvimento compreenda os itens do Backlog do produto no nível necessário.
B) Encontrar técnicas para a manutenção efetiva do Backlog do produto e transmitir essas técnicas para a equipe de desenvolvimento.
C) Comunicar, nas reuniões diárias, as metas e itens do Backlog do produto para a equipe de desenvolvimento.
D) Treinar o time Scrum para que crie, de forma clara e precisa, os itens do Backlog do produto.
E) Entender o planejamento do produto a longo termo e de forma empírica.

37. Scrum é uma metodologia ágil para gestão e planejamento de projetos de software. No Scrum o desenvolvimento de um projeto é organizado em ciclos chamados:

A) Product Backlogs.
B) Sprint Backlogs.
C) Scrum Master.
D) Daily Scrums.
E) Sprints.

www.pciconcursos.com.br

38. Toda rotina de trabalho dentro de uma organização faz parte de algum processo e, com isso, agrega valor para alguém, seja o cliente ou alguma outra parte interessada. Os processos de uma organização podem ser categorizados em processos de negócio, processos de suporte ou processos gerenciais. Os processos de negócio, também chamados de primários, essenciais ou finalísticos, agregam valor ao cliente e estão relacionados à atividade fim da organização. Qual das alternativas abaixo apresenta unicamente exemplos de processos de negócio ou atividades de processos de negócio?

A) Logística para entrega de produtos, vender produtos, gerar folha de pagamento mensal de funcionários.
B) Gerenciar projetos, desenhar e implementar produtos, fazer atualização do sistema de informação de auditoria de vendas.
C) Suporte pós-venda, ministrar aula, atrair e engajar clientes.
D) Plano de projeto, treinar equipe de vendas, fechar contrato com cliente.
E) Prestação de serviços a clientes, vender produtos, planejamento estratégico.

39. São dimensões (perspectivas) do Balanced Scorecard (BSC):

A) Escopo, Tempo, Financeira.
B) Maturidade, Qualidade, Incerteza.
C) Inovação, Complexidade, Clientes.
D) Financeira, Processos Internos, Clientes.
E) Qualidade, Recursos Humanos, Estratégica.

40. A Gestão da Qualidade Total (TQM) pode ser caracterizada por:

A) um método interativo de gestão baseado em quatro passos, utilizado para o controle e melhoria contínua de processos e produtos.
B) um padrão mundialmente reconhecido de melhores práticas para avaliar e desenvolver capacidades organizacionais na gestão de portfólios, programas e projetos.
C) um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão.
D) uma estratégia de administração orientada a criar consciência da qualidade em todos os atores e processos organizacionais, sejam esses internos ou externos à organização.
E) um conjunto de práticas para gestão de projetos organizado pelo instituto PMI e considerado a base do conhecimento sobre gestão de projetos por profissionais da área.

41. Como você, no papel de gerente de projeto e com base no PMBOK (corpo de conhecimento sobre gerenciamento de projetos do Project Management Institute), faria o monitoramento e controle da qualidade de um projeto?

A) Usando a EAP do projeto ou o diagrama de rede.
B) Usando uma amostragem estatística ou gráficos de controle.
C) Usando a lista de riscos ou o caminho crítico.
D) Usando uma estimativa por analogia e a análise do valor agregado.
E) Usando a EAP do projeto ou o reconhecimento e premiação de membros da equipe do projeto.

42. Qual das alternativas abaixo **não** constitui elemento de um bom plano de gerenciamento da qualidade de um projeto?

A) Identificação dos fornecedores do projeto.
B) Identificação de todos os clientes, internos e externos, do projeto.
C) Inclusão dos processos de garantia e controle da qualidade, demonstrando como os requisitos de qualidade do projeto serão alcançados.
D) Inclusão da estrutura analítica do projeto (EAP) com detalhamento dos seus componentes.
E) Inclusão dos objetivos relacionados com a qualidade do projeto (objetivos de qualidade).

43. No planejamento organizacional e no monitoramento das operações de negócio, é necessário gerenciar todos os recursos de TI em alinhamento com as prioridades e estratégias de negócio. No que diz respeito a Garantir a Otimização de Recursos, pode-se afirmar que:

1) envolve o uso eficaz, eficiente e responsável de todos os recursos humanos, financeiros, os equipamentos, as instalações, dentre outros.
2) é um dos objetivos da Governança para criação de valor, visando atender as necessidades das partes interessadas.
3) é um processo de Governança Corporativa de TI do COBIT 5.
4) não há relação entre o gerenciamento de recursos e a criação de valor por meio da otimização do uso de recursos e dos riscos.

Está(ão) correta(s), apenas:

A) 1.
B) 1 e 2.
C) 1, 2 e 3.
D) 2, 3 e 4.
E) 2 e 4.

44. O planejamento e gerenciamento da TI deve investir tempo para entender os objetivos específicos de negócios. Deve traduzir esses objetivos em métricas, para monitorar e avaliar a sua operação e seu consequente impacto no negócio. Desta forma, é correto afirmar que as Métricas de Serviço medem:

A) o serviço de ponta a ponta.
B) a disponibilidade da infraestrutura de TI.
C) o desempenho dos processos e das funções.
D) o nível de maturidade da organização.
E) apenas os custos do serviço.

45. Uma organização necessita coletar e avaliar métricas de desempenho para apoiar as atividades de melhoria, bem como processos, serviços e atividades. Sendo assim, é **incorreto** afirmar que:

A) o Principal Indicador de Desempenho (PID) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um Processo, Serviço de TI ou Atividade.
B) Várias métricas podem ser mensuradas, mas somente as mais importantes devem ser definidas como PIDs e usadas para ativamente gerenciar e reportar sobre o Processo, Serviço de TI ou Atividade.
C) as métricas de tecnologia são muitas vezes associadas às métricas baseadas em componentes e aplicativos, tais como: desempenho e disponibilidade.
D) as métricas de processo são capturadas na forma de Fatores Críticos de Sucesso (FCS), PIDs e métricas de atividade.
E) o PID é uma métrica utilizada para gerenciar os problemas de um Processo, Serviço de TI ou Atividade.

46. Uma organização define para si uma série de objetivos estratégicos. A partir daí, ela deseja saber o que precisa ser melhorado em todos os aspectos relativos a TI. No que diz respeito à Gestão de Riscos e Conformidade (compliance), é correto afirmar que:

A) o Cliente deve assumir os custos específicos e os riscos associados ao fornecimento de um serviço.
B) o Gerente da Central de Serviços é responsável pela análise de riscos e pela revisão regular de todos os fornecedores e contratos.
C) 'Conformidade com as leis e regulamentos externos', assim como 'Conformidade com as políticas internas' são Objetivos Corporativos do COBIT 5, que buscam atender o Objetivo de Governança: a Realização de Benefícios.
D) 'Conformidade com as leis e regulamentos externos', assim como 'Conformidade com as políticas internas' são Objetivos Corporativos do COBIT 5, que buscam atender ao Objetivo de Governança: a Otimização de Risco.
E) 'Conformidade com as leis e regulamentos externos', assim como 'Conformidade com as políticas internas' são Objetivos Corporativos do COBIT 5, que buscam atender ao Objetivo de Governança: a Otimização de Recursos.

47. A ISO/IEC 38500 é uma norma internacional para a Governança Corporativa de TI, publicada conjuntamente pela Organização Internacional de Normalização (ISO) e a Comissão Eletrotécnica Internacional (IEC). Essa norma preconiza seis princípios aplicáveis a organizações de qualquer porte, oferecendo as diretrizes básicas para a implementação e manutenção de uma governança de TI eficaz. Entre esses princípios, se encontram:

A) Eficácia, Eficiência e Padronização.
B) Responsabilidade, Conformidade e Comportamento Humano.
C) Responsabilidade, Ética e Comportamento humano.
D) Estratégia, Desempenho e Ética.
E) Avaliação, Direção e Monitoramento.

48. O COBIT 5 possui cinco domínios, um deles relacionado diretamente aos Processos de Governança Corporativa de TI, e às atividades principais do modelo preconizado pela ISO/IEC 38500. Trata-se do domínio:

A) Avaliar, Dirigir e Monitorar.
B) Alinhar, Planejar e Organizar.
C) Construir, Adquirir e Implementar.
D) Entregar, Fornecer e Apoiar.
E) Monitorar, Avaliar e Analisar.

49. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação. A abordagem da versão 3 do ITIL é focada no ciclo de vida de serviços. Com base na abordagem de Gerenciamento de Serviços, é **incorreto** afirmar que:

A) Gerenciamento de Serviço é um conjunto de capacidades organizacionais especializadas para proporcionar valor aos clientes na forma de serviços.
B) Serviços são unidades de desempenho de trabalho imperceptíveis e incompreensíveis aos clientes e investidores.
C) a abordagem de Gerenciamento de Serviços aproxima a TI do contexto do negócio.
D) a abordagem de Gerenciamento de Serviços permite a uniformização do gerenciamento, mesmo existindo diferenças consideráveis na natureza dos serviços prestados em cada organização.
E) Um Serviço é um meio de proporcionar valor aos clientes, auxiliando-os a alcançar resultados sem a apropriação dos custos e riscos específicos.

50. Com base no Modelo de Ciclo de Vida de Serviço preconizado pelo ITIL v3, qual das alternativas a seguir descreve os estágios deste ciclo na ordem correta de iniciação?

A) Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço, Melhoria Contínua de Serviço.
B) Melhoria Contínua de Serviço, Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço.
C) Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Melhoria Contínua de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço.
D) Desenho de Serviço, Melhoria Contínua de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço, Estratégia de Serviço.
E) Desenho de Serviço, Melhoria Contínua de Serviço, Estratégia de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço.

51. Considerando que o ITIL v3 é constituído de 26 processos e 4 funções, agrupados de acordo com o estágio do ciclo de vida do serviço de que fazem parte, é correto afirmar que:

A) Gerenciamento de Eventos compõe o estágio Transição de Serviço.
B) Gerenciamento de Demandas compõe o estágio Desenho de Serviço.
C) Validação e Teste de Serviço compõem o estágio Operação de Serviço.
D) Gerenciamento de Portfólio de Serviços compõe o estágio Estratégia de Serviço.
E) Gerenciamento de Nível de Serviços compõe o estágio Melhoria Contínua de Serviço.

52. Em 2016, o Governo Federal iniciou a implementação de um novo paradigma na gestão pública com a publicação da Estratégia de Governança Digital (EGD), explorando, potencializando e orquestrando sinergias que promovam maior eficácia, eficiência, efetividade e economicidade do Estado Brasileiro. A EGD define nove princípios que deverão orientar as atividades de governança digital na Administração Pública Federal (APF). Entre esses princípios, se encontram:

A) Qualidade, Foco nas necessidades da sociedade, e Abertura e Transparência.
B) Compartilhamento da capacidade de serviço, Simplicidade e Ética.
C) Priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital, Participação e controle social, e Governo como plataforma.
D) Inovação, Segurança e Privacidade, e Qualidade.
E) Ética, Abertura e Transparência, e Foco nas necessidades da sociedade.

53. Sobre os processos de governança e os processos de gerenciamento, é correto afirmar que:

A) são a mesma coisa.
B) são totalmente independentes.
C) processos de governança podem monitorar e atualizar processos de gerenciamento.
D) processos de gerenciamento não são influenciados pelos de governança, mas os de governança dependem do gerenciamento.
E) os processos de governança são processos de gerenciamento estáticos.

54. O alinhamento entre o negócio e a tecnologia da informação (TI) pode acontecer em diferentes níveis organizacionais, como, por exemplo, no nível estratégico, no nível tático e no nível operacional. Com relação às soluções de governança de TI e sua aplicação no alinhamento entre o negócio e a TI, esses processos deveriam influenciar em geral:

A) apenas no nível estratégico.
B) apenas nos níveis estratégico e tático.
C) apenas nos níveis operacional e estratégico.
D) em todos os níveis organizacionais.
E) apenas no nível tático e no nível operacional.

55. Segundo o PMBOK, o gerenciamento de portfólios está alinhado ou é acionado geralmente por:

A) um projeto.
B) uma política de mercado.
C) estratégias organizacionais.
D) um programa.
E) influências externas.

56. Segundo o PMBOK, o desenvolvimento do plano de gerenciamento do projeto é em geral uma atividade:

A) iterativa.
B) apenas inicial.
C) estática.
D) que impacta apenas o gerente.
E) que obriga o gerenciamento com baixo nível de detalhes.

57. Segundo o PMBOK, é uma ferramenta ou técnica importante para planejar o gerenciamento da qualidade de um projeto:

A) inspeção.
B) auditorias de qualidade.
C) análise de custo-benefício.
D) análise de escopo.
E) análise das solicitações de mudança aprovadas.

58. Considerando a matriz de arranjos de governança de TI (arquétipos de governança de TI), é correto afirmar que:

A) os principais participantes do arquétipo Monarquia de Negócio são somente os líderes das unidades/setores.
B) os arquétipos demonstram os grupos decisórios que são encontrados em muitas organizações públicas, mas não fazem nenhum sentido para organizações privadas.
C) no Feudalismo, cada unidade de negócio toma as decisões relativas a TI. Este modelo, em geral, não ajuda a tomada de decisões da organização como um todo.
D) os arquétipos não servem para indicar quem deve ser responsabilizado por tomar determinados tipos de decisões.
E) não são arquétipos previstos na matriz de arranjos de governança de TI o duopólio e a anarquia.

59. Sobre a Gerência de Projetos, de acordo com o PMBOK, é correto afirmar que:

A) a equipe de gerência do projeto deve identificar as partes interessadas no projeto, que correspondem à equipe do projeto.
B) um facilitador de projetos atua como um assistente da equipe e coordenador de comunicações, mas ele não pode tomar ou executar decisões por conta própria.
C) em caso de divergências, a equipe do projeto deve priorizar as expectativas dos clientes, desconsiderando os interesses das demais partes interessadas.
D) fatores ambientais da empresa são controlados pela equipe do projeto evitando que eles influenciem, restrinjam ou direcionem o projeto.
E) o ciclo de vida do projeto é equivalente ao ciclo de vida do produto.

60. Assinale a alternativa correta a respeito do processo de software.

A) O processo de software deve ser definido de forma universal, independente do projeto ou do domínio da aplicação.
B) Não faz parte da definição de um processo a escolha de um modelo de ciclo de vida.
C) Na definição de um processo, a cada atividade devem ser associadas técnicas, ferramentas e critérios de qualidade, formando uma base sólida para o desenvolvimento.
D) Uma vez estabelecido o planejamento do projeto, este deve permanecer inalterado até a sua conclusão.
E) O levantamento de requisitos e o controle de qualidade são exemplos de atividade de implementação do projeto.