PROCERGS

DOMINGO DE MANHÃ

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A. – PROCERGS
CONCURSOS PÚBLICOS 2023

ANC – ANALISTA EM COMPUTAÇÃO
ÊNFASE EM **NEGÓCIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE TI**

INSTRUÇÕES

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem esse certame.

1. Atente-se aos avisos contidos no quadro da sala.
2. Seus pertences deverão estar armazenados dentro de embalagem específica fornecida pelo fiscal, permanecendo em sua posse somente caneta esferográfica de ponta grossa, de material transparente, com tinta azul ou preta, lanche e água, se houver. A utilização de qualquer material não permitido em edital é expressamente proibida, acarretando a sua imediata eliminação do certame.
3. Certifique-se de que este caderno:
   - contém 60 (sessenta) questões;
   - refere-se ao cargo/função para o qual realizou a inscrição.
4. Cada questão oferece 5 (cinco) alternativas de respostas, representadas pelas letras A, B, C, D e E, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
5. Será respeitado o tempo para realização da prova conforme previsto em edital, incluindo o preenchimento da grade de respostas.
6. Os três últimos candidatos deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a Ata de Prova.
7. A responsabilidade referente à interpretação dos conteúdos das questões é exclusiva do candidato.
8. No caderno de prova, você poderá rabiscar, riscar e calcular.
9. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados na data descrita no Cronograma de Execução desse certame.

LÍNGUA PORTUGUESA

Instrução: As questões de números 01 a 10 referem-se ao texto abaixo. Os destaques ao longo do texto estão citados nas questões.

Exteligência e o emburrecimento das pessoas

Por Fernando D'Ángelo

Com a internet, os smartphones e os aplicativos, estamos cada vez menos exigindo raciocínio de nosso cérebro. "Hoje, buscamos na internet informações que satisfaçam nossa curiosidade diversiva (aquela curiosidade mais fútil e sem profundidade) e a curiosidade empática (a curiosidade de saber da vida alheia) e estamos deixando muito pouco espaço para a curiosidade epistêmica (a curiosidade mais analítica, profunda, que incita questionamentos e raciocínio mais profundo)." – Walter Longo, na WTW 2019.

Nós temos um conhecimento embarcado. A memória, a capacidade de fazer cálculos, inferências e predições, de perceber o tempo e a hora, de conectarmos informações provenientes de diferentes origens e gerarmos novas ideias e insights. E estamos mandando esse conhecimento embarcado para fora.

O Google tem as respostas, então não precisamos mais decorar os nomes dos rios, ou dos estados e todas as capitais brasileiras, por exemplo. O Waze nos mostra o caminho. A calculadora faz cálculos. O smartphone nos avisa dos compromissos importantes e nos lembra dos telefones de nossos amigos — e em muitas outras situações nos deparamos com este tipo de atitude.

Estamos delegando a dispositivos fora de nosso cérebro funções que eram prioritariamente mentais, e com isso, estamos tornando nosso cérebro preguiçoso. Estamos literalmente emburrecendo e perdendo nosso poder de criatividade.

Um neurocientista francês chamado Michel Desmurget, diretor de pesquisa do Instituto Nacional de Saúde da França, apresentou em 2020 um estudo que demonstra de forma enfática como os dispositivos digitais afetam seriamente o desenvolvimento neural de crianças e jovens.

Estamos criando uma sociedade com mais inteligência em rede, mas com menos inteligência individual. Este é o cenário atual. E considerando o avanço dos algoritmos de Inteligência Artificial, muito em breve estaremos confiando a esses algoritmos a tomada de decisões. E então a IA vai decidir onde trabalharemos, o que faremos, com quem casaremos, o que vamos comer, etc.

E neste ponto, cito Yuval Harari (HSM Expo 2019): "Afinal, qual será o significado da vida quando todas as decisões importantes serão feitas por algoritmos?".

(Disponível em: https://comunicacaoprodutiva.com.br/mundo/desafios-do-seculo-21/- 12/2/21 – texto adaptado especialmente para esta prova).

QUESTÃO 01 – Relativamente às ocorrências da palavra 'a' no texto, analise as assertivas abaixo, assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

( ) As três ocorrências da palavra 'a' (l. 03, 04 e 05) são, do ponto de visto da classe gramatical, artigos definidos.
( ) Na linha 16, a palavra 'a' é uma preposição, ali utilizada para atender à regência de termo que a antecede.
( ) As duas ocorrências da palavra 'a' na linha 24 pertencem à mesma classe gramatical, introduzindo termos cuja classificação quanto à função que exercem na frase é a mesma.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

A) V – V – V.
B) V – F – V.
C) F – V – F.
D) V – V – F.
E) F – F – V.

QUESTÃO 02 – Sobre o uso de sinais de pontuação no primeiro parágrafo do texto, analise as assertivas abaixo:

I. A primeira vírgula utilizada na linha 01 separa termos coordenados.
II. Os pares de parênteses foram usados para isolar frases intercaladas no período, com caráter explicativo.
III. O par de aspas utilizado no parágrafo foi utilizado para marcar a transcrição de parte de texto inconcluso.

Quais estão corretas?

A) Apenas I.
B) Apenas II.
C) Apenas I e II.
D) Apenas II e III.
E) I, II e III.

QUESTÃO 03 – Relativamente ao terceiro parágrafo do texto, analise as assertivas abaixo:

I. Os verbos "tem", "mostra", "faz" e "avisa" têm sujeitos classificados como simples.
II. Os termos "as respostas", "o caminho", "cálculos" e "dos comportamentos importantes" são complementos verbais classificados como objetos diretos.
III. "dos rios" funciona no período como adjunto adverbial de lugar.

Quais estão corretas?

A) Apenas I.
B) Apenas II.
C) Apenas III.
D) Apenas I e II.
E) Apenas II e III.

QUESTÃO 04 – Em relação à substituição de vocábulos do primeiro parágrafo do texto, analise as assertivas abaixo:

I. Na linha 03, "vã" poderia substituir "fútil" sem provocar alteração no sentido.
II. "alheia" (l. 04) seria, correta e adequadamente, substituída por "alheada" sem causar incorreção ao período.
III. Na linha 05, ao se usar "impele" em lugar de "incita" nenhuma alteração ocorreria na frase.

Quais estão corretas?

A) Apenas I.
B) Apenas II.
C) Apenas III.
D) Apenas I e II.
E) Apenas II e III.

QUESTÃO 05 – Caso no período: "*Estamos delegando a dispositivos fora de nosso cérebro funções que eram prioritariamente mentais, e com isso, estamos tornando nosso cérebro preguiçoso. Estamos literalmente emburrecendo e perdendo nosso poder de criatividade*". (l. 16-18) os verbos auxiliares fossem flexionados na primeira pessoa do singular do mesmo tempo e modo verbais que têm no período, assumiriam, respectivamente, as formas:

A) Estou – estou – estou.
B) Delegarei – tornarei – emburrecerei e perderei.
C) Estive – estive – estive.
D) Delego – torno – emburreço e perco.
E) Estarei – estarei – estarei.

QUESTÃO 06 – Dentre as frases abaixo, retiradas do texto, assinale aquela que NÃO pode ser convertida para a voz passiva.

A) Nós temos um conhecimento embarcado.
B) Os dispositivos digitais afetam seriamente o desenvolvimento neural de crianças e jovens.
C) O Waze nos mostra o caminho.
D) A calculadora faz cálculos.
E) Este é o cenário atual.

QUESTÃO 07 – Na linha 20, a palavra "que" classifica-se como:

A) Conjunção integrante.
B) Pronome relativo.
C) Conjunção coordenativa.
D) Pronome interrogativo.
E) Partícula de realce.

QUESTÃO 08 – Analise o trecho abaixo e assinale a alternativa que contém a justificativa correta para o uso do acento gráfico.

"Nós temos um conhecimento embarcado. A memória, a capacidade de fazer cálculos, inferências e predições, de perceber o tempo e a hora, de conectarmos informações provenientes de diferentes origens e gerarmos novas ideias e insights. E estamos mandando esse conhecimento embarcado para fora".

A) A palavra "nós" é acentuada por ser monossílabo átono.
B) A palavra "memória" recebe acento gráfico por ter três sílabas e terminar em ditongo decrescente.
C) A palavra "inferências" é acentuada por estar flexionada no plural.
D) A palavra "cálculos" é acentuada por ser proparoxítona.
E) A palavra "ideias" deveria ser acentuada em virtude do último acordo ortográfico vigente.

QUESTÃO 09 – Todos os itens abaixo estão relacionados à abordagem do tema do texto, EXCETO:

A) Uso de aplicativos.
B) Inteligência Artificial.
C) Dispositivos Digitais.
D) Conhecimentos mediúnicos.
E) Tomada de decisões.

QUESTÃO 10 – Conforme o texto, avalie as assertivas que seguem:

I. A inteligência individual está retrocedendo; entretanto, as decisões pessoais, individuais e inerentes a cada ser humano ainda estão preservadas e deverão continuar assim por muito tempo.
II. O conhecimento dito embarcado refere-se a tudo aquilo que é adquirido pelo homem durante os momentos que viaja, tudo aquilo que é adquirido como informação que recebe de outros não dissemina – ou seja, retém e não socializa nem relacionada com outras já retidas.
III. A cada dia mais o uso da inteligência humana tem se alimentado de estratégias tecnológicas que lhe permitem ser autônomo e criativo em suas decisões, as quais se baseiam em sua capacidade analítica, baseada em funções exclusivamente reflexivas.

Quais estão INCORRETAS?

A) Apenas I.
B) Apenas II.
C) Apenas I e II.
D) Apenas II e III.
E) I, II e III.

LEGISLAÇÃO

QUESTÃO 11 – De acordo com a Constituição Federal vigente, a instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis denomina-se:

A) Ministério Público.
B) Senado Federal.
C) Congresso Nacional.
D) Conselho Nacional de Justiça.
E) Advocacia-Geral da União.

QUESTÃO 12 – Segundo o Art. 7º da Constituição Federal vigente, estão entre os direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social, EXCETO:

A) Seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário.
B) Décimo terceiro salário com base na remuneração integral ou no valor da aposentadoria.
C) Gozo de férias anuais remuneradas com dois terços a mais do que o salário normal.
D) Licença à gestante, sem prejuízo do emprego e do salário, com a duração de cento e vinte dias.
E) Participação nos lucros ou resultados desvinculada da remuneração e, excepcionalmente, participação na gestão da empresa, conforme definido em lei.

QUESTÃO 13 – Com base nas disposições da Lei Maria da Penha, analise as assertivas abaixo:

I. São formas de violência doméstica e familiar contra a mulher, entre outras: física, psicológica, sexual, patrimonial e moral.
II. No atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar, a autoridade policial deverá, entre outras providências, garantir proteção policial, quando necessário, comunicando de imediato ao Conselho Tutelar.
III. É direito da mulher em situação de violência doméstica e familiar o atendimento policial e pericial especializado, ininterrupto e prestado por servidores – preferencialmente do sexo feminino – previamente capacitados.

Quais estão corretas?

A) Apenas III.
B) Apenas I e II.
C) Apenas I e III.
D) Apenas II e III.
E) I, II e III.

QUESTÃO 14 – Segundo as definições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, referente à saúde ou à vida sexual, genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural, denomina-se:

A) Dado pessoal sensível.
B) Dado anonimizado.
C) Banco de dados.
D) Dado.
E) Dado pessoal.

QUESTÃO 15 – A Lei de Improbidade Administrativa estabelece que constitui ato de improbidade administrativa que importa em enriquecimento ilícito auferir, mediante determinadas práticas de atos dolosos, qualquer tipo de vantagem patrimonial indevida em razão do exercício de cargo, de mandato, de função, de emprego ou de atividade nas entidades referidas na mencionada Lei, e especialmente, EXCETO:

A) Receber vantagem econômica de qualquer natureza, direta ou indireta, para tolerar a exploração ou a prática de jogos de azar, de lenocínio, de narcotráfico, de contrabando, de usura ou de qualquer outra atividade ilícita, ou aceitar promessa de tal vantagem.
B) Deixar de prestar contas quando esteja obrigado a fazê-lo, desde que disponha das condições para isso, com vistas a ocultar irregularidades.
C) Incorporar, por qualquer forma, ao seu patrimônio, bens, rendas, verbas ou valores integrantes do acervo patrimonial das entidades mencionadas no Art. 1º da referida lei.
D) Aceitar emprego, comissão ou exercer atividade de consultoria ou assessoramento para pessoa física ou jurídica que tenha interesse suscetível de ser atingido ou amparado por ação ou omissão decorrente das atribuições do agente público, durante a atividade.
E) Utilizar, em obra ou serviço particular, qualquer bem móvel, de propriedade ou à disposição de qualquer das entidades referidas no Art. 1º da referida lei, bem como o trabalho de servidores, de empregados ou de terceiros contratados por essas entidades.

QUESTÃO 16 – Com base nas definições da Lei de Acesso à Informação, analise as assertivas abaixo, assinalando C, se corretas, ou I, se incorretas.

( ) Documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.
( ) Informação sigilosa: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.
( ) Integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

A) I – C – I.
B) I – I – C.
C) C – C – I.
D) C – I – C.
E) C – C – C.

QUESTÃO 17 – A LGPD estabelece que os agentes de tratamento de dados, em razão das infrações cometidas às normas previstas na referida Lei, ficam sujeitos às determinadas sanções administrativas aplicáveis pela autoridade nacional. Segundo as disposições do Art. 52 da referida lei, entre as sanções administrativas aplicáveis pela autoridade nacional está a multa simples, de até 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a _____ por infração.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

A) R$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais)
B) R$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais)
C) R$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais)
D) R$ 40.000.000,00 (quarenta milhões de reais)
E) R$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais)

QUESTÃO 18 – Segundo o Art. 10 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), os hospitais e demais estabelecimentos de atenção à saúde de gestantes, públicos e particulares, são obrigados, entre outras obrigações, a:

I. Manter registro das atividades desenvolvidas, através de prontuários individuais, pelo prazo de trinta anos.
II. Identificar o recém-nascido mediante o registro de sua impressão plantar e digital e da impressão digital da mãe, sem prejuízo de outras formas normatizadas pela autoridade administrativa competente.
III. Fornecer declaração de nascimento em que constem necessariamente as intercorrências do parto e do desenvolvimento do neonato.

Quais estão corretas?

A) Apenas II.
B) Apenas I e II.
C) Apenas I e III.
D) Apenas II e III.
E) I, II e III.

QUESTÃO 19 – De acordo com as disposições do Art. 3º do Estatuto do Idoso, entre as pessoas idosas, é assegurada prioridade especial aos maiores de _____ anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação às demais pessoas idosas.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

A) 63 (sessenta e três)
B) 65 (sessenta e cinco)
C) 70 (setenta)
D) 75 (setenta e cinco)
E) 80 (oitenta)

QUESTÃO 20 – Com base nas definições do Estatuto Nacional de Igualdade Racial, analise as assertivas abaixo:

I. Ações afirmativas: programas e medidas especiais adotados pelo Estado e pela iniciativa privada para a correção das desigualdades raciais e para a promoção da igualdade de oportunidades.
II. Discriminação racial ou étnico-racial: toda distinção, exclusão, restrição ou preferência baseada em raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica que tenha por objeto anular ou restringir o reconhecimento, gozo ou exercício, em igualdade de condições, de direitos humanos e liberdades fundamentais nos campos político, econômico, social, cultural ou em qualquer outro campo da vida pública ou privada.
III. Desigualdade de gênero e raça: toda situação injustificada de diferenciação de acesso e fruição de bens, serviços e oportunidades, nas esferas pública e privada, em virtude de raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica.

Quais estão corretas?

A) Apenas II.
B) Apenas I e II.
C) Apenas I e III.
D) Apenas II e III.
E) I, II e III.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21 – Qual é a principal diferença entre a expertise intuitiva e o pensamento estratégico?

A) A expertise intuitiva se refere à capacidade de reconhecer padrões e tomar decisões rápidas com base na experiência, enquanto o pensamento estratégico requer um esforço mental deliberado e consciente.
B) A expertise intuitiva e o pensamento estratégico são ambos processos automáticos e rápidos.
C) A expertise intuitiva é resultado de um esforço mental deliberado e consciente, enquanto o pensamento estratégico é um processo automático e rápido.
D) A expertise intuitiva é relevante apenas em algumas áreas, enquanto o pensamento estratégico é aplicável em qualquer situação.
E) A expertise intuitiva e o pensamento estratégico são termos que descrevem o mesmo processo mental.

QUESTÃO 22 – Qual é o principal objetivo do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI)?

A) Fortalecer o setor de RH da empresa.
B) Assegurar que a TI esteja vinculada às metas e objetivos do negócio.
C) Aumentar a receita da empresa por meio de estratégias de TI.
D) Desenvolver novas tecnologias disruptivas.
E) Implementar a tecnologia mais recente, independentemente da sua relação com as metas e objetivos de negócio.

QUESTÃO 23 – Assinale a alternativa INCORRETA em relação à abordagem adequada para projetos de TI bem-sucedidos.

A) Entender o problema real antes de propor e iniciar um projeto.
B) Medir o ROI dos projetos de TI, levando em consideração os stakeholders envolvidos.
C) Considerar o processo de "entender" como um projeto separado, com seu próprio cronograma, seu próprio escopo, e seu próprio custo.
D) Automatizar os processos antes de otimizá-los para garantir uma implementação rápida.
E) A TI deve estar atualizada sobre as últimas tendências em tecnologia da informação e promover inovação.

QUESTÃO 24 – Qual framework é considerado o melhor e mais amplamente adotado para garantir o alinhamento estratégico entre a área de TI e o negócio?

A) COBIT.
B) ITIL.
C) PMBOK.
D) TOGAF.
E) ISO/IEC 20000.

QUESTÃO 25 – De acordo com o COBIT 2019, qual das seguintes práticas é a maneira mais eficaz de garantir o alinhamento do departamento de TI com as necessidades e expectativas das partes interessadas?

A) Realizar avaliações regulares de desempenho de TI.
B) Implementar canais de comunicação com as partes interessadas.
C) Estabelecer um robusto framework de governança de TI.
D) Definir e priorizar objetivos de TI.
E) Realizar avaliações periódicas de risco.

QUESTÃO 26 – Com base no COBIT 2019, qual das seguintes ações NÃO é uma maneira eficaz de garantir que os departamentos de TI mantenham uma comunicação e colaboração sólida com as partes interessadas?

A) Envolvendo as partes interessadas no processo de tomada de decisão.
B) Relatando regularmente o desempenho de TI às partes interessadas.
C) Identificando e abordando preocupações das partes interessadas.
D) Desenvolvendo uma estratégia de TI clara e concisa alinhada com os objetivos das partes interessadas.
E) Limitando o acesso das partes interessadas às informações sensíveis de TI.

QUESTÃO 27 – Um departamento de TI em uma grande empresa de varejo está negociando com as partes interessadas para implementar um novo sistema de gerenciamento de estoque. O departamento de TI pesquisou várias opções e apresentou às partes interessadas um plano detalhado que descreve os benefícios, os custos, e os riscos potenciais do sistema. As partes interessadas levantam preocupações sobre a segurança dos dados e a integração do sistema com a infraestrutura existente. O departamento de TI aborda suas preocupações:

A) Apresentando um plano de alto nível sem entrar nos detalhes técnicos.
B) Organizando uma oficina para discutir as preocupações das partes interessadas e cocriar um plano revisado.
C) Implementando imediatamente medidas de segurança adicionais sem a aprovação das partes interessadas.
D) Focando na integração do sistema com atenção mínima à segurança dos dados.
E) Propondo uma revisão completa da infraestrutura existente para eliminar preocupações de integração.

QUESTÃO 28 – Imagine que você é um gerente de projeto em uma empresa de desenvolvimento de software. Sua equipe está construindo um novo aplicativo móvel para um cliente. Você percebe que o orçamento do cliente é limitado, e há a necessidade de escolher a abordagem mais apropriada de ciclo de vida de desenvolvimento de software (SDLC) para garantir o sucesso do projeto dentro do orçamento. Qual dos seguintes fatores é mais provável de influenciar sua escolha de abordagem de SDLC nesse cenário?

A) A cultura organizacional da sua empresa.
B) A localização geográfica do escritório do cliente.
C) As habilidades técnicas da sua equipe de desenvolvimento.
D) O nível de tolerância a riscos do seu cliente.
E) As condições atuais do mercado para o desenvolvimento de aplicativos móveis.

QUESTÃO 29 – De acordo com o PMBOK, os _____ da empresa são considerados como entradas na maioria dos processos de gerenciamento de projetos e podem aumentar ou restringir as opções de gerenciamento de projetos e podem ter uma influência positiva ou negativa no resultado.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

A) custos variáveis da empresa
B) fatores motivacionais da equipe
C) fatores ambientais da empresa
D) recursos físicos do projeto
E) níveis de engajamento dos stakeholders

QUESTÃO 30 – De acordo com o PMBOK, a estrutura organizacional pode ter um impacto significativo na forma como o projeto é gerenciado. As três principais estruturas organizacionais descritas no PMBOK são a organização funcional, a organização _____ e a organização matricial.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

A) orientada a processos
B) por projetos
C) por clientes
D) hierárquica
E) matricial forte

QUESTÃO 31 – A Instacart é um serviço de entrega de supermercado online que depende muito da tecnologia para fornecer uma experiência perfeita aos seus clientes. Qual das seguintes opções NÃO é um papel e uma responsabilidade da TI no sucesso das empresas como a Instacart, no quesito economia sob demanda?

A) Desenvolver e manter um aplicativo e site amigáveis para os clientes pedirem mantimentos facilmente.
B) Implementar um sistema de *back-end* eficiente para combinar pedidos com comerciantes disponíveis e enviá-los para as lojas.
C) Garantir a segurança e confiabilidade do aplicativo e de outras plataformas de tecnologia usadas pelo negócio.
D) Fornecer a entrega física de mantimentos na porta dos clientes.
E) Gerenciar o estoque de supermercados para garantir que os produtos estejam disponíveis para entrega.

QUESTÃO 32 – Como a tecnologia da informação pode ser usada para ajudar uma empresa de alimentos a tomar decisões estratégicas de negócios em um mercado altamente competitivo?

A) Desenvolvendo um aplicativo móvel para os clientes encomendarem comida.
B) Implementando um sistema de gerenciamento de estoque em tempo real.
C) Analisando dados de vendas e uso de produtos para entender as preferências dos clientes e identificar tendências de mercado.
D) Criando uma plataforma de monitoramento de mídia social para ouvir e responder aos feedbacks dos clientes.
E) Contratando uma equipe adicional de atendimento ao cliente para lidar com reclamações e solicitações dos clientes.

QUESTÃO 33 – Durante um rápido trabalho de consultoria de segurança cibernética em uma empresa, a equipe de segurança descobriu que alguns sistemas críticos estavam usando senhas muito fracas e fáceis de adivinhar. Para ajudar a empresa a melhorar sua postura de segurança, a equipe de segurança recomendou a realização de:

A) Uma análise de risco.
B) Um teste de penetração.
C) Uma auditoria de segurança.
D) Uma implementação de *firewall.*
E) Uma verificação de vulnerabilidades.

QUESTÃO 34 – Conforme ITIL V4, uma política/processo de gestão de incidentes pode impactar substancialmente como o usuário percebe o provedor de serviço. Cada incidente deve ser _____ e administrado para garantir que o _____ atenda às expectativas do cliente e usuário.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

A) armazenado – sistema
B) registrado – tempo
C) auditado – suporte
D) controlado – programa
E) registrado – suporte

QUESTÃO 35 – No campo da segurança da informação, ao gerir riscos, é comum se falar sobre uma tríade de aspectos que se precisa ter em mente ao definir políticas de segurança para a organização. São elas:

A) Invasão, proteção e auditoria.
B) Local, nuvem e misto.
C) Vulnerabilidade, autorização e autenticação.
D) Confidencialidade, integridade e disponibilidade.
E) Registro, rede e internet.

QUESTÃO 36 – De acordo com ITIL V4, referente à gestão de mudanças da organização, uma boa prática é entender os diferentes públicos que serão afetados pela mudança. Qual das seguintes opções é INCORRETA referente ao que se esperar desse processo?

A) Nem todas as pessoas reagem da mesma forma à mudança.
B) Nem todas as pessoas são motivadas pelos mesmos objetivos.
C) É necessário considerar o aspecto geográfico das pessoas afetadas pela mudança.
D) É necessário considerar a história da empresa.
E) É necessário terceirizar a gestão da mudança para uma empresa especializada.

QUESTÃO 37 – Conforme o COBIT 2019, na primeira fase de pré-planejamento, um _____ é criado para princípios orientadores, políticas e benefícios esperados em todo o programa.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

A) workshop
B) sistema
C) plano de contingência
D) plano de comunicação
E) plano de benefícios

QUESTÃO 38 – No Scrum, qual das seguintes opções NÃO é um evento oficial documentado nos principais livros sobre a metodologia?

A) Planejamento da Sprint (*Sprint Planning*).
B) Resolução da Sprint (*Sprint Solving*).
C) Reunião diária (*Daily Scrum*).
D) Revisão da Sprint (*Sprint Review*).
E) Retrospectiva da Sprint (*Sprint Retrospective*).

QUESTÃO 39 – No *Scrum*, a cada sprint podem ocorrer alguns eventos também chamados de cerimônias, nas quais o time se reúne para discutir o projeto. É bastante comum a primeira reunião referente à cada *sprint* ser a(o) _____ que seleciona algumas demandas do(a) _____ que o time pretende desenvolver durante a *sprint*.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

A) resolução da sprint (*Sprint Solving*) – reunião diária (*Daily Scrum*)
B) planejamento da sprint (*Sprint Planning)* – reunião diária (*Daily Scrum*)
C) resolução da sprint (*Sprint Solving*) – *product backlog*
D) revisão da sprint (*Sprint Review*) – *product backlog*
E) planejamento da sprint (*Sprint Planning*) – *product backlog*

QUESTÃO 40 – No *Scrum*, é muito comum estimar o peso das demandas através de pontos, também conhecido no inglês como *Story Points*, utilizando Fibonacci. Nesse contexto, quais das seguintes possibilidades de pontos NÃO é válida?

A) 3, 5, 7.
B) 1, 8, 13.
C) 2, 3, 5.
D) 1, 2, 3.
E) 1, 5, 8.

QUESTÃO 41 – Quais das seguintes siglas NÃO é um framework que serve na gestão da tecnologia da informação?

A) ITIL.
B) COBIT.
C) CRM.
D) PMBOK.
E) MOF.

QUESTÃO 42 – Seu cliente tem a necessidade de uma rede de servidores na nuvem. Entre os servidores existem alguns que são servidores HTTP e que precisam estar expostos para determinados funcionários em suas residências, mas não publicamente. O IP destes usuários é dinâmico, e, portanto, não é possível fazer o bloqueio pelo IP de cada usuário que terá permissão para acessar esses servidores. Então você opta por usar _____ e será necessário instalar um _____ e configurar o(a) _____ de cada funcionário.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

A) *on-premise* – autenticador de 2 fatores – permissão
B) VPN – *firewall* – IP
C) *firewall – Active Directory* – IP
D) *on-premise – firewall* – IP
E) VPN – servidor VPN – acesso

QUESTÃO 43 – De acordo com o PMBOK, existem cinco técnicas gerais para resolver conflitos e cada técnica tem seu lugar e uso. Listamos aqui quatro dessas técnicas nas opções de resposta, portanto, uma das cinco opções de resposta não está explicitamente sugerida pelo PMBOK como uma técnica de resolução de conflitos, ou seja, está incorreta. Qual das opções abaixo NÃO é sugerida pelo PMBOK como técnica para resolver conflitos?

A) Retirar/evitar: recuar de uma situação de conflito real ou potencial, adiando a questão até estar mais bem preparado, ou para ser resolvida por outros.
B) Suavizar/acomodar: enfatizar as áreas de acordo e não as diferenças.
C) Ceder/conciliar: encontrar soluções que tragam algum grau de satisfação para todas as partes a fim de alcançar uma solução temporária ou parcial para o conflito.
D) Incluir/abrir: encaminhar o conflito para o time definir em conjunto a melhor abordagem de solução do conflito entre as partes que não estão em acordo.
E) Forçar/direcionar: forçar um ponto de vista à custa de outro; oferecer apenas soluções ganha-perde, geralmente aplicadas através de uma posição de força para resolver uma emergência.

QUESTÃO 44 – No projeto em que você começará a trabalhar, você precisará de quatro engenheiros _____ para programar o *back-end (server)* e *front-end (client)* da aplicação web. Além disso, precisará de mais um _____ para automatizar o *deploy* e a integração contínua da aplicação que será toda em *AWS* e *GitHub Actions*.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

A) *full-stack* – engenheiro de dados
B) *full-stack* – engenheiro *DevOps*
C) de dados – analista de infraestrutura
D) de dados – engenheiro *DevOps*
E) *full-stack* – analisa de infraestrutura

QUESTÃO 45 – Qual é a definição correta de QA (Garantia de Qualidade)?

A) Um processo para detectar e corrigir defeitos em um produto acabado.
B) Um processo para testar um produto em desenvolvimento.
C) Um processo para garantir que um produto atenda aos requisitos de qualidade estabelecidos.
D) Um processo para criar documentação técnica.
E) Um processo para gerenciar a equipe de desenvolvimento.

QUESTÃO 46 – Qual é a principal diferença entre a virtualização e o uso de containers?

A) A virtualização permite que múltiplos sistemas operacionais sejam executados em um único servidor físico, enquanto os containers permitem que múltiplos aplicativos sejam executados em um único sistema operacional.
B) A virtualização usa uma camada de abstração entre o sistema operacional hospedeiro e as aplicações, enquanto os containers executam diretamente no sistema operacional hospedeiro.
C) A virtualização é uma tecnologia mais recente do que os containers.
D) Os containers permitem que o sistema operacional hospedeiro seja substituído por um sistema operacional diferente, enquanto a virtualização requer que cada sistema operacional seja instalado e configurado individualmente.
E) A virtualização é uma tecnologia mais escalável do que os containers.

QUESTÃO 47 – Qual das opções abaixo NÃO é uma característica do SLA?

A) Definir o nível de qualidade do serviço a ser fornecido.
B) Estabelecer as responsabilidades do provedor de serviço e do cliente.
C) Definir os tempos de resposta e resolução para incidentes.
D) Definir as métricas para medir o desempenho do serviço.
E) Definir as penalidades a serem aplicadas caso o provedor de serviço não cumpra o acordo.

QUESTÃO 48 – Qual das opções abaixo NÃO é uma recomendação comum do ITIL para gerenciar serviços de TI terceirizados?

A) Garantir que a equipe de gerenciamento de serviços tenha o conhecimento e as habilidades necessárias para gerenciar serviços terceirizados.
B) Estabelecer um acordo de nível de serviço (SLA) detalhado com o provedor de serviços.
C) Designar um representante para atuar como ponto de contato entre a organização e o provedor de serviços.
D) Manter toda a equipe de gerenciamento de serviços dentro da organização para garantir a continuidade dos serviços.
E) Monitorar regularmente o desempenho do provedor de serviços para garantir que ele esteja cumprindo os requisitos do SLA.

QUESTÃO 49 – De acordo com o Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o consumidor tem o prazo de _____ dias para desistir de compras realizadas pela internet, telefone, catálogo ou qualquer outra forma não presencial.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

A) 5
B) 7
C) 3
D) 14
E) 30

QUESTÃO 50 – De acordo com o Art. 26 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o prazo para o consumidor reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação é de ___ dias para serviços e produtos não duráveis e de _____ dias para os duráveis.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

A) 60 – 120
B) 45 – 100
C) 20 – 80
D) 15 – 70
E) 30 – 90

QUESTÃO 51 – De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, em caso de cobranças indevidas, o consumidor tem direito a receber:

A) O dobro do valor pago a mais, corrigido monetariamente.
B) O triplo do valor pago a mais, corrigido monetariamente.
C) O dobro do valor pago, corrigido monetariamente.
D) O dobro pago a mais, sem correção monetária.
E) Nenhum valor adicional, apenas a devolução do valor cobrado indevidamente.

QUESTÃO 52 – De acordo com o Código de Defesa do Consumidor brasileiro, qual das opções a seguir é considerada uma cláusula contratual nula de pleno direito no fornecimento de produtos e serviços?

A) Estabelecer prazos razoáveis para a troca de produtos com defeito.
B) Permitir que o consumidor possa cancelar o contrato unilateralmente em caso de insatisfação com o serviço.
C) Estabelecer inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor.
D) Conferir ao consumidor o direito de ressarcimento por benfeitorias necessárias.
E) Estabelecer prazos de carência adequados em caso de impontualidade das prestações mensais.

QUESTÃO 53 – O composto de marketing, também conhecido como 4P's, é composto por _____, Preço, Praça e Promoção.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

A) Publicidade
B) Produto
C) Persuasão
D) Patrocínio
E) Pesquisa

QUESTÃO 54 – Qual das seguintes opções NÃO é um passo no processo de planejamento estratégico de marketing?

A) Definição da missão e objetivos da empresa.
B) Análise SWOT.
C) Segmentação e seleção de mercados-alvo.
D) Definição das metas de vendas.
E) Desenvolvimento de um posicionamento de mercado.

QUESTÃO 55 – Qual das seguintes opções melhor descreve o papel do marketing nas economias nacionais?

A) Restringir a competição e aumentar os preços dos produtos.
B) Criar demanda artificial e aumentar o consumo de recursos naturais.
C) Reduzir a qualidade dos produtos e serviços para aumentar os lucros das empresas.
D) Promover exclusivamente a publicidade e as vendas de produtos de luxo.
E) Facilitar trocas entre produtores e consumidores, criando valor para ambos.

QUESTÃO 56 – Assinale a alternativa INCORRETA em relação ao planejamento estratégico.

A) A matriz BCG é uma ferramenta que auxilia no planejamento estratégico ao analisar o portfólio de produtos da empresa.
B) A análise PESTEL é uma ferramenta utilizada no planejamento estratégico para avaliar fatores macroambientais que podem afetar a empresa.
C) O planejamento estratégico envolve a definição da missão e visão da empresa.
D) A implementação do planejamento estratégico pode ser facilitada por meio da definição de objetivos SMART (específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e temporais).
E) A análise SWOT permite avaliar apenas as oportunidades e ameaças externas, enquanto as forças e fraquezas internas são ignoradas.

QUESTÃO 57 – Um plano de _____ é a documentação formal de recuperação de ativos, normalmente aqueles que suportam as atividades críticas da organização; enquanto um plano de _____ é a definição prévia de processos alternativos para uso caso um evento que interrompa as atividades normais, afete o conjunto de itens necessários para funcionamento do processo ou sistema.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

A) recuperação de desastres – contingência operacional
B) contingência operacional – recuperação de desastres
C) continuidade de negócios – gerenciamento de riscos
D) gerenciamento de riscos – segurança da informação
E) segurança da informação – continuidade de negócios

QUESTÃO 58 – Qual das seguintes alternativas é INCORRETA em relação ao gerenciamento de continuidade de negócios e resiliência organizacional?

A) O gerenciamento de continuidade de negócios é um processo holístico que identifica ameaças potenciais e os impactos nas operações de negócios, visando criar resiliência organizacional.
B) Resiliência organizacional é a capacidade de antecipar, preparar-se para responder e adaptar-se a eventos, sejam choques repentinos ou mudanças graduais.
C) Empresas bem-sucedidas possuem planos de continuidade de negócios em vigor, o que ajuda a minimizar o impacto de interrupções e retornar rapidamente às operações normais.
D) O gerenciamento de continuidade de negócios sugere que as empresas devem focar apenas na continuidade de negócios, ignorando outras funções críticas, como gerenciamento de crises e segurança.
E) A comunidade de continuidade de negócios evolui constantemente, e a definição atual de gerenciamento de continuidade de negócios introduz o conceito de resiliência organizacional.

QUESTÃO 59 – Em relação aos modelos de terceirização de TI, qual das alternativas abaixo descreve corretamente o modelo de *Managed Service Provider* (MSP)?

A) Um MSP fornece aplicações de negócios de nicho pela Internet, fornecendo serviços de forma segura e empregando protocolos e procedimentos de identidade e gerenciamento.
B) Um MSP oferece uma ampla gama de funções de TI, incluindo aplicativos, segurança, armazenamento, e serviços de e-mail pela Internet servindo várias organizações que combinam muitos serviços com um único fornecedor.
C) Um MSP envolve um fornecedor de TI prestando serviços específicos nas instalações da organização, exigindo visitas no local, embora esses serviços sejam frequentemente fornecidos pela Internet. Os serviços oferecidos podem incluir gerenciamento de rede, acesso remoto, gerenciamento de desempenho e muitos outros.
D) Um MSP envolve o uso de software executado no servidor do fornecedor, com acesso oferecido a várias outras organizações clientes conhecidas como inquilinos. É uma característica comum do *cloud computing*.
E) Um MSP é baseado em um único aplicativo executado no servidor do fornecedor pela Internet, como se estivesse instalado no sistema da organização, permitindo o uso de computadores "*thin client*" ou terminais burros para evitar o custo de manutenção de um grande estoque de PCs.

QUESTÃO 60 – Considerando os modelos de terceirização de TI (outsourcing), qual das alternativas a seguir está INCORRETA?

A) No modelo *Application Service Provider* (ASP), o fornecedor possui e opera o software e os servidores de suporte, disponibilizando o serviço pela Internet e cobrando com base em um modelo de assinatura ou taxa mensal.
B) O modelo *Managed Service Provider* (MSP) é caracterizado principalmente por múltiplos fornecedores, onde a organização contrata vários fornecedores especializados para fornecer diferentes aspectos dos serviços de TI.
C) No modelo *Business Service Provider* (BSP), o fornecedor oferece aplicações de nicho de mercado pela Internet, fornecendo serviços de forma segura e empregando protocolos e procedimentos de gerenciamento de identidade.
D) O modelo *Multi-tenancy* envolve o uso de software executado no servidor do fornecedor, com acesso oferecido a várias outras organizações clientes conhecidas como inquilinos, sendo uma característica comum do *cloud computing*.
E) No modelo de *Utility Computing*, os recursos de TI são fornecidos de acordo com um conceito semelhante aos serviços medidos fornecidos pelas empresas de serviços públicos, para atender ao uso de muitos computadores sob demanda.