

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO – GHC - Concurso Público Nº 02/2018.

PROVA TEÓRICO-OBJETIVA.

CARGO: ANALISTA DE SISTEMAS.

Leia atentamente as INSTRUÇÕES:

1. Não é permitido ao candidato realizar a prova usando óculos escuros (exceto para correção visual ou fotofobia, desde que informe no ato da inscrição) ou portando: aparelhos eletrônicos, qualquer tipo de relógio, chaves, acessórios que cubram o rosto, a cabeça, ou parte desta.
2. Caso o candidato porte algum dos itens mencionados anteriormente, antes do início das provas deverá acomodá-lo(s) **EMBAIXO DE SUA CADEIRA**, sob sua guarda e responsabilidade, mantendo o(s) aparelho(s) eletrônico(s) desligado(s), sob pena de ser eliminado deste Concurso Público.
3. Durante todo o tempo em que permanecer no local onde estará ocorrendo o Concurso Público, o candidato deverá manter o celular desligado, sendo permitido ligá-lo somente após ultrapassar o portão de saída do prédio, sob pena de ser eliminado deste Concurso Público.
4. Confira se sua prova tem **40 questões**, cada qual **5 alternativas**, veja se o cargo para o qual se inscreveu está correto.
5. Confira seus dados no cartão-resposta (nome, número de inscrição e o cargo para o qual se inscreveu) e **ASSINE** o mesmo.
6. Preencha toda a área do cartão-resposta correspondente à alternativa de sua escolha, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), sem ultrapassar as bordas. As marcações duplas, ou rasuradas, com corretivo, ou marcadas diferentemente do modelo estabelecido no cartão-resposta poderão ser anuladas.
7. Observe as orientações apresentadas no cartão-resposta. O mesmo não será substituído, salvo se contiver erro de impressão.
8. Aguarde a autorização do Fiscal para abrir o caderno de provas. Ao receber a ordem dele, confira o caderno de provas com muita atenção. Nenhuma reclamação sobre o total de questões, ou falha de impressão, será aceita depois de iniciada a prova.
9. Cabe apenas ao candidato a interpretação das questões, o fiscal não poderá fazer nenhuma interferência.
10. A prova será realizada com duração máxima de **3 (três) horas**, incluído o tempo para leitura das instruções, realização da Prova Teórico-objetiva e o preenchimento do cartão-resposta.
11. O Candidato poderá se retirar do local da prova somente 1 h (uma hora) após seu início, levando seu caderno de prova.
12. Ao término da prova, o candidato deverá entregar ao fiscal de sala o cartão-resposta preenchido e assinado.
13. Os **3 (três)** candidatos, que terminarem a prova por último, deverão permanecer na sala, e só poderão sair juntos após o fechamento do envelope, contendo os cartões-resposta dos candidatos presentes e ausentes, e assinarem no lacre do referido envelope, atestando que este foi devidamente lacrado.
14. Ao término da prova, o candidato deverá se retirar do recinto onde está ocorrendo a mesma, não lhe sendo mais permitido o uso do banheiro e bebedouro.
15. Não será permitido ao candidato fumar nas dependências onde está ocorrendo o concurso.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA.

Leia atentamente o texto para responder às próximas quatro questões.

Cotidiano. (Chico Buarque)

Todo dia ela faz tudo sempre igual
Me sacode às seis horas da manhã
Me sorri um sorriso pontual
E me beija com a boca de hortelã.

Todo dia ela diz que é pra eu me cuidar
E essas coisas que diz toda mulher
Diz que está me esperando pro jantar
E me beija com a boca de café.

Todo dia eu só penso em poder parar
Meio-dia eu só penso em dizer não
Depois penso na vida pra levar
E me calo com a boca de feijão.

Seis da tarde como era de se esperar
Ela pega e me espera no portão
Diz que está muito louca pra beijar
E me beija com a boca de paixão.

Toda noite ela diz pra eu não me afastar
Meia-noite ela jura eterno amor
E me aperta pra eu quase sufocar
E me morde com a boca de pavor.

Todo dia ela faz tudo sempre igual
Me sacode às seis horas da manhã
Me sorri um sorriso pontual
E me beija com a boca de hortelã.

01. De acordo com o poema, leia as alternativas e assinale a incorreta.

- a) O cotidiano é composto de um conjunto de pequenos acontecimentos na vida do casal.
- b) Em momento algum, o eu lírico manifesta o desejo de interromper a sua rotina, o cotidiano.
- c) No final da tarde, “ela” o espera no portão.
- d) No primeiro verso do poema, “Todo dia ela faz tudo sempre igual”, a rotina do casal é mais cristalina, clara e evidente.
- e) O poeta inicia e termina seu poema com a mesma estrofe, sua intenção é mostrar que as ações do cotidiano são contínuas no tempo.

02. O tempo verbal informa, de maneira geral, se o que expressa o verbo ocorre no momento em que se fala, numa época anterior, ou numa ocasião que ainda esteja por vir. A maioria dos verbos do poema está conjugada no:

- a) Presente do Subjuntivo.
- b) Pretérito Perfeito do Indicativo.
- c) Presente do Indicativo.
- d) Pretérito Mais-que-Perfeito do Indicativo.
- e) Pretérito Imperfeito do Indicativo.

03. No terceiro verso do poema, primeira estrofe, “Me sorri um sorriso pontual”, a palavra pontual contém:

- a) Hiato.
- b) Ditongo oral.
- c) Tritongo.
- d) Ditongo decrescente.
- e) Ditongo crescente.

04. Na segunda estrofe da canção, o quarto verso, “E me beija com a boca de café.”, a palavra café é acentuada porque:

- a) Acentuam-se todos os vocábulos paroxítonos.
- b) Acentuam-se os proparoxítonos terminados em e(s).
- c) Acentuam-se os paroxítonos terminados em e(s).

- d) Acentuam-se os oxítonos terminados em e(s).
e) Acentuam-se os monossílabos tônicos terminados em e(s).

05. Os termos grifados das orações “A lembrança dela fê-lo chorar” e “O gosto às boas leituras tornou-o sábio” constituem respectivamente:

- a) Objeto Indireto.
b) Predicativo do Sujeito.
c) Objeto Direto.
d) Aposto.
e) Complemento nominal.

06. Coloque V (verdadeiro) ou F (falso) nas afirmativas a seguir e assinale a alternativa correta:

() Buscando exprimir o “eu profundo”, as realidades vagas e complexas do inconsciente, os simbolistas propõem uma “gramática psicológica”, baseada em neologismo e metáfora inesperada. A poesia é vaga, imprecisa e nebulosa, sugerindo mundos que escapam ao controle da lógica e da razão.

() O homem do Barroco foi marcado por impulsos contraditórios. Claro que sua produção artística haveria de ter como traço fundamental o culto do contraste, do conflito e da contradição, que se expressa, na literatura, pela frequência das antíteses e paradoxos; na pintura, pelo jogo de massas e pelo contraste claro / escuro; na escultura, pelo exagero do alto / baixo relevo, como se vê nos profetas de Aleijadinho, com os queixos pontiagudos e as órbitas oculares exageradamente côncavas; na música, pela presença do canto / contracanto, do contraponto e da fuga.

() Parnasianismo é a denominação que recebe o movimento artístico do Século XVIII. Caracteriza-se pelo restabelecimento do equilíbrio clássico, define-se como uma reação ao rebuscamento, à ornamentação exagerada, é uma volta à simplicidade e à clareza, orientadas no sentido da razão, da verdade e da natureza, que se tornam as molas mestras da criação.

() No Pré-modernismo, a imposição do eu do artista à realidade opera-se de modo radical. Assim, a função emotiva ou expressiva da linguagem, centrada no emissor, é predominante. A realidade é captada pelo prisma pessoal do poeta.

() O Realismo, o Naturalismo e o Parnasianismo são as correntes artísticas mais expressivas da segunda metade do Século XIX até o limiar do Século XX. Refletem, no plano artístico, a consolidação da burguesia e seu fortalecimento, enquanto classe detentora do poder, em função do triunfo definitivo do capital industrial sobre o capital de comércio e da implementação do capitalismo avançado e sua expansão às áreas periféricas do sistema mundial, América, África e Ásia.

- a) F – V – F – F – V.
b) V – F – V – F – F.
c) V – V – F – F – V.
d) V – V – F – F – F.
e) V – V – V – V – V.

07. Em “Toda gente homenageia Januária na janela” (Chico Buarque), temos a figura de linguagem:

- a) Antítese.
b) Sinestesia.
c) Aliteração.
d) Paronomásia.
e) Onomatopeia.

POLÍTICAS PÚBLICAS.

08. Acerca dos Princípios da Administração Pública, julgue as afirmativas com C (certo) e E (errado) e assinale a alternativa correta:

() Embora não referido de modo expreso na Carta Magna, o princípio da finalidade é admitido na denominação do princípio da impessoalidade (art. 37).

() Os preceitos oriundos das leis administrativas são releváveis aos agentes públicos, visto que há de se levar em consideração os acordos e vontades de seus aplicadores e destinatários.

() Supremo é o bem comum e objetivo de toda ação administrativa.

() A moralidade é princípio pressuposto de validade de todo o ato da Administração Pública.

- a) E – C – C – C.
b) C – E – C – C.
c) C – C – C – C.
d) C – C – E – C.
e) C – C – C – E.

09. É garantido aos brasileiros e aos estrangeiros aqui residentes, igualdade ante a lei, direito à vida, à liberdade, à segurança, entre outros, de acordo com o disposto no art. 5º da Constituição Federal. Sobre essas garantias fundamentais, assinale a alternativa que não está correta.

- a) São assegurados, nos termos da lei, dentre outros, a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, exceto nas atividades desportivas.
- b) É inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias.
- c) A pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento.
- d) É garantido o direito de herança.
- e) O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

De acordo com a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que faz parte da legislação correspondente ao Sistema Único de Saúde, responda às próximas duas questões.

10. Estão incluídas no campo de atuação do Sistema Único de Saúde (SUS), exceto:

- a) A execução de ação de vigilância sanitária.
- b) A execução de ação de vigilância epidemiológica.
- c) A execução de ação de saúde do trabalhador.
- d) A execução de ação na formação de profissionais na área da saúde, em conjunto com o MEC.
- e) A execução de ação de assistência terapêutica integral, inclusive farmacêutica.

11. Entende-se por saúde do trabalhador, para fins desta lei, um conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa à recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho, abrangendo:

I- assistência ao trabalhador vítima de acidentes de trabalho ou portador de doença profissional e do trabalho;

II- participação, no âmbito de competência do Sistema Único de Saúde (SUS), em estudos, pesquisas, avaliação e controle dos riscos e agravos potenciais à saúde existentes no processo de trabalho;

III- participação, no âmbito de competência do Sistema Único de Saúde (SUS), da normatização, fiscalização e controle das condições de produção, extração, armazenamento, transporte, distribuição e manuseio de substâncias, de produtos, de máquinas e de equipamentos que apresentam riscos à saúde do trabalhador;

IV- avaliação do impacto que as tecnologias provocam à saúde.

É correto afirmar que:

- a) Apenas o item III está incorreto.
- b) Apenas I e III estão corretos.
- c) Apenas II, III e IV estão corretos.
- d) Apenas I e III estão incorretos.
- e) Todos os itens estão corretos.

12. No que tange aos direitos e deveres dos usuários da saúde, leia as afirmações a seguir e assinale a alternativa incorreta:

1- O acesso será preferencialmente nos serviços de Atenção Básica integrados por centros de saúde, postos de saúde, unidades de saúde da família e unidades básicas de saúde ou similares mais próximos de sua casa.

2- Nas situações de urgência/emergência, qualquer serviço de saúde deve receber e cuidar da pessoa bem como encaminhá-la para outro serviço no caso de necessidade.

3- Em caso de risco de vida ou lesão grave, deverá ser assegurada a remoção do usuário, em tempo hábil e em condições seguras, para um serviço de saúde mais próximo do local onde o paciente se encontra.

4- Quando houver alguma dificuldade temporária para atender as pessoas é da responsabilidade da direção e da equipe do serviço, acolher, dar informações claras e encaminhá-las sem discriminação e privilégios.

- a) É verdadeiro o que se afirma nos itens 1, 2 e 4.
- b) É verdadeiro o que se afirma no item 1.
- c) É verdadeiro o que se afirma no item 2.
- d) É verdadeiro o que se afirma no item 3.
- e) É verdadeiro o que se afirma no item 4.

13. Em se tratando de Financiamento da Saúde no Brasil, atribua V (verdadeiro) ou F (falso) aos itens e aponte a alternativa correta.

() O Sistema de Informações Sobre Orçamentos Públicos em Saúde - SIOPS, gerido pelo Ministério da Saúde, é o sistema informatizado de acesso público para o registro eletrônico centralizado das informações de saúde referentes aos orçamentos públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

() O condicionamento das transferências constitucionais de que tratam o inciso II do caput do art. 158, as alíneas “a” e “b” do inciso I e o inciso II do caput do art. 159, da Constituição Federal ocorrerá por meio de: medida preliminar de direcionamento das transferências constitucionais para a conta vinculada ao Fundo de Saúde do ente federativo beneficiário; ou suspensão das transferências constitucionais.

() Para a preservação do cumprimento da aplicação dos percentuais mínimos em saúde no exercício corrente, os depósitos em conta vinculada ao Fundo de Saúde não poderão superar: doze por cento dos repasses decendiais, no caso de Estados e Distrito Federal; e quinze por cento dos repasses decendiais, no caso de Municípios.

() As transferências voluntárias da União serão suspensas: quando constatado o descumprimento da aplicação dos percentuais mínimos em ações e serviços públicos de saúde pelos Estados e Municípios; e na ausência de declaração e homologação das informações no SIOPS, transcorrido o prazo de trinta dias da emissão de notificação automática do Sistema para os gestores a que se refere o art. 4º do Decreto nº 7.827, de 16 de outubro de 2012.

- a) V – V – V – V.
- b) V – F – V – V.
- c) V – V – V – F.
- d) F – F – V – V.
- e) V – V – F – F.

14. Aponte a alternativa que não atende ao disposto na Legislação Orgânica da Saúde no Brasil.

a) Entende-se por vigilância epidemiológica um conjunto de ações que proporcionam o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual ou coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças ou agravos.

b) A articulação das políticas e programas, a cargo das comissões intersetoriais, abrangerá, em especial, as seguintes atividades: alimentação e nutrição; saneamento e meio ambiente; vigilância sanitária e farmacoepidemiologia; recursos humanos; ciência e tecnologia; saúde do trabalhador.

c) São estabelecidos, no âmbito do Sistema Único de Saúde, o atendimento domiciliar e a internação domiciliar: Na modalidade de assistência de atendimento e internação domiciliares incluem-se, principalmente, os procedimentos médicos, de enfermagem, fisioterapêuticos, psicológicos e de assistência social, entre outros necessários ao cuidado integral dos pacientes em seu domicílio; O atendimento e a internação domiciliares serão realizados por equipes multidisciplinares que atuarão nos níveis da medicina preventiva, terapêutica e reabilitadora; O atendimento e a internação domiciliares só poderão ser realizados por indicação médica, com expressa concordância do paciente e de sua família.

d) O processo de planejamento e orçamento do Sistema Único de Saúde (SUS) será ascendente, do nível local até o federal, ouvidos seus órgãos deliberativos, compatibilizando-se as necessidades da política de saúde com a disponibilidade de recursos em planos de saúde dos Municípios, dos Estados, do Distrito Federal e da União.

e) É vedada a participação direta ou indireta de empresas ou de capitais estrangeiros na assistência à saúde, salvo através de doações de organismos internacionais vinculados à Organização das Nações Unidas, de entidades de cooperação técnica e de financiamento e empréstimos.

15. Qual alternativa não está em conformidade com a Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017, que aprova a Política Nacional de Atenção Básica e estabelece a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)?

a) A integração entre a Vigilância em Saúde e Atenção Básica é condição essencial para o alcance de resultados que atendam às necessidades de saúde da população, na ótica da integralidade da atenção à saúde e visa estabelecer processos de trabalho que considerem os determinantes, os riscos e danos à saúde, na perspectiva da intra e intersectorialidade.

b) Todos os estabelecimentos de saúde que prestem ações e serviços de Atenção Básica, no âmbito do SUS, de acordo com essa portaria serão denominados UPAS. Todas as UPAS são consideradas potenciais espaços de educação, formação de recursos humanos, pesquisa, ensino em serviço, inovação e avaliação tecnológica para a RAS.

c) São responsabilidades comuns a todas as esferas de governo, dentre outras, desenvolver mecanismos técnicos e estratégias organizacionais de qualificação da força de trabalho para gestão e atenção à saúde, estimular e viabilizar a formação, educação permanente e continuada dos profissionais, garantir direitos trabalhistas e previdenciários, qualificar os vínculos de trabalho e implantar carreiras que associem desenvolvimento do trabalhador com qualificação dos serviços ofertados às pessoas.

d) A Política Nacional de Atenção Básica considera os termos Atenção Básica - AB e Atenção Primária à Saúde - APS, nas atuais concepções, como termos equivalentes, de forma a associar a ambas os princípios e as diretrizes definidas na Portaria nº 2.436/2017.

e) A Atenção Básica é o conjunto de ações de saúde individuais, familiares e coletivas que envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde, desenvolvida por meio de práticas de cuidado integrado e gestão qualificada, realizada com equipe multiprofissional e dirigida à população em território definido, sobre as quais as equipes assumem responsabilidade sanitária.

INFORMÁTICA.

16. Dentre os componentes funcionais dos computadores, temos a Placa-mãe.

Sobre esse assunto, analise os itens seguintes e assinale a alternativa correta:

I- A enormidade de peças e circuitos eletrônicos embutidos nessa placa é que garantem a intercomunicação entre os dispositivos de hardware.

II- O soquete do processador tem a função de realizar a transmissão de dados entre a unidade central de processamento e os demais componentes da placa.

III- As atuais placas podem trazer dois, quatro, seis ou até oito slots de memória ram.

IV- O principal conector de energia, o ATW, serve para alimentar a Placa-mãe, e tem 24 pinos.

- a) Todos os itens estão corretos.
- b) Somente os itens I e IV estão corretos.
- c) Somente o item II está correto.
- d) Somente o item I está correto.
- e) Somente os itens I, II e III estão corretos.

17. Dentre os componentes funcionais dos computadores, temos a Placa de Rede.

Analise os itens e assinale a alternativa correta:

I- Cada placa dispõe de um endereço único, chamado MAC, atribuído pelo construtor da placa, que lhe permite ser identificada entre todas as outras placas de rede.

II- Para aumentar as distâncias máximas, existem outros padrões Ethernet que, na maioria das vezes, usam a fibra opaca como suporte de comunicação.

III- A maioria das placas são Ethernet, elas usam, como meio de comunicação, pares trançados (8 fios de cobre) em ambas as extremidades de conectores RJ45.

IV- 1000Base-T permite uma taxa máxima de transferência de 1.000 Mbit/s, também chamada de Gigabit Ethernet.

- a) Somente os itens I, III e IV estão corretos.
- b) Todos os itens estão corretos.
- c) Somente os itens I e IV estão corretos.
- d) Somente o item II está correto.
- e) Somente o item III está correto.

18. Dentre os conceitos básicos de rede e internet, analise os itens seguintes e assinale a alternativa correta:

I- Rede é quando se tem 02 ou mais computadores interligados com a finalidade de compartilhar informações.

II- Internet é chamada de Rede mundial porque as diversas redes interconectadas de computadores estão “espalhadas” pelo mundo todo.

III- Os requisitos básicos para se acessar a rede mundial são utilizar o TCP/IP e ter um endereço IP válido.

IV- No protocolo de comunicação, estão definidas todas as regras necessárias para que o computador de destino “entenda” as informações no formato que foram enviadas pelo computador de origem.

- a) Somente os itens III e IV estão corretos.
- b) Somente o item III está correto.
- c) Somente o item II está correto.
- d) Todos os itens estão corretos.
- e) Somente os itens I, II e IV estão corretos.

19. Sobre Microsoft Office 2007 e BrOffice 3.1, é incorreto afirmar que:

- a) O formato que o Word salva por padrão é “docx”, mas escolhendo a opção SALVAR COMO pode-se obter o arquivo em uma versão antiga (1997/2003) do Office.
- b) SALVAR COMO também poderá ser necessário se algum membro de sua equipe utilizar outro programa similar, como o Open Office (BR Office), para salvar no formato correto.
- c) O programa “Writer” é utilizado para confecção de planilhas eletrônicas, assim como o Excel da Microsoft.
- d) Para o “Draw” usado para criação de desenhos vetoriais, não há concorrentes no aplicativo Microsoft Office.
- e) “Impress” é um editor gráfico voltado para a confecção de apresentação em slides, similar ao Powerpoint.

20. Sobre os procedimentos no mapeamento de unidades da rede no Windows XP, é incorreto afirmar:

- a) Vá em "Iniciar" > Botão direito em "Meu Computador" > "Mapear Unidade de rede".
- b) Preencha Unidade, escolha uma letra alta de G para cima.
- c) Preencha o nome da pasta que deseja mapear.
- d) Selecionar a caixa Reconectar-se durante o logon.
- e) Clicar em salvar como e enviar para rede.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS.

21. No Brasil, normas de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) são vinculadas pela ABNT. A família de normas do grupo 27000 é composta por algumas normas, entre elas, a ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 que corresponde a:

- a) Sistemas de Gestão da Segurança da Informação – Requisitos.
- b) Diretrizes para Implantação de um Sistema de Gestão da Segurança da Informação.
- c) Gestão da Segurança da Informação – Medição.
- d) Gestão de Riscos de Segurança da Informação.
- e) Código de Prática para Controles de Segurança da Informação.

22. De acordo com a ISO 27002, qualquer coisa que tenha valor para a organização é considerada um ativo. Para uma corporação, a informação é o ativo de maior valor e precisa ser protegida.

I- Um ativo de informação inclui qualquer informação registrada ou armazenada, em meio eletrônico ou papel.

II- Documentos, planilhas e relatórios são exemplos de ativo de informação.

III- Códigos de programação, planos e informações de mercado são exemplos de ativo de informação.

Diante do exposto, pode-se afirmar que:

- a) Apenas a opção I está correta.
- b) Apenas a opção II está correta.
- c) Apenas a opção III está correta.
- d) Apenas as opções I e II estão corretas.
- e) Todas as opções estão corretas.

23. Dentro do conceito de Segurança de Sistemas de Informação, é possível definir o termo “Ameaça” como:

I- Uma causa potencial de um incidente indesejado.

II- Um possível evento que pode comprometer a confiabilidade da informação.

III- Todo e qualquer perigo remoto, seja natural, humana, tecnológica, física ou político-econômica.

Diante do exposto, pode-se afirmar que:

- a) Apenas a opção I está correta.
- b) Apenas a opção II está correta.
- c) Apenas a opção III está correta.
- d) Apenas as opções I e II estão corretas.
- e) Todas as opções estão corretas.

24. Um Sistema de Informação está sujeito a algumas ameaças que podem vir de um sujeito externo como, por exemplo, um ataque via Internet motivado por crackers, funcionários mal-intencionados ou insatisfeitos. As alternativas abaixo apresentam exemplos de ameaças humanas intencionais, exceto o que se encontra na alternativa:

- a) Scripts Kiddies, Crackers, Insiders.
- b) Pendrive com vírus.
- c) Incêndio criminoso.
- d) Engenharia Social.
- e) Espionagem industrial.

25. Projeto é um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo. A natureza temporária dos projetos indica que eles têm um início e um término definidos. O término é alcançado quando os objetivos do projeto são atingidos ou quando o projeto é encerrado porque os seus objetivos não serão ou não podem ser alcançados, ou quando a necessidade do projeto deixar de existir. Um projeto também poderá ser encerrado se o cliente (cliente, patrocinador ou financiador) desejar encerrá-lo. Um projeto pode criar:

I- Um produto que pode ser um componente de outro item, um aprimoramento de outro item, ou um item final.

II- Um serviço ou a capacidade de realizar um serviço (p.ex., uma função de negócios que dá suporte à produção ou distribuição).

III- Uma melhoria nas linhas de produtos e serviços (por exemplo, um projeto Seis Sigma executado para reduzir falhas).

IV- Um resultado, como um produto ou documento (por exemplo, um projeto de pesquisa que desenvolve o conhecimento que pode ser usado para determinar se uma tendência existe ou se um novo processo beneficiará a sociedade).

Estão corretas:

- a) Apenas as opções I e II.
- b) Apenas as opções I, II e III.
- c) Apenas as opções II, III e IV.
- d) Apenas as opções II e IV.
- e) Todas as opções.

26. Os processos e procedimentos da organização para a condução do trabalho do projeto incluem, mas não se limitam a padrões organizacionais específicos como políticas (por exemplo, políticas de recursos humanos, de saúde e segurança, de ética e de gerenciamento de projetos), ciclos de vida do produto e do projeto, e políticas e procedimentos de qualidade (por exemplo, auditorias de processos, metas de melhorias, listas de verificação e definições padronizadas de processos para uso na organização). Essa é uma das etapas que corresponde à fase de:

- a) Execução e controle.
- b) Monitoramento e controle.
- c) Iniciação e planejamento.
- d) Planejamento e execução.
- e) Encerramento.

27. Uma parte importante da responsabilidade do gerente de projetos é administrar as expectativas das partes interessadas, o que pode ser difícil, pois elas em geral têm objetivos muito diferentes ou conflitantes. As alternativas abaixo apresentam algumas partes interessadas e seus respectivos conceitos. Assinale aquela em que o conceito empregado está correto.

- a) Vendedores: são empresas externas que assinam um contrato para fornecimento de componentes ou serviços necessários ao projeto.
- b) Parceiros de negócios: são as pessoas ou organizações que usarão o produto, serviço ou resultado do projeto.
- c) Grupos organizacionais: são organizações externas que têm uma relação especial com a empresa, às vezes obtida através de um processo de certificação. Os parceiros de negócios fornecem consultoria especializada ou desempenham um papel específico, como instalação, personalização, treinamento ou suporte.
- d) Gerentes funcionais: são os que aprovam e utilizarão o produto, serviço ou resultado do projeto.
- e) Clientes e usuários: são pessoas chave que desempenham uma função gerencial dentro de uma área administrativa ou funcional do negócio, como recursos humanos, finanças, contabilidade ou aquisições.

28. O Termo de Abertura de um Projeto é um dos documentos mais importantes dentro do Gerenciamento de Projetos, deve conter inúmeros tópicos e ser assinado pelas principais partes interessadas. Assinale a alternativa que não representa um dos tópicos necessários para a elaboração do TAP.

- a) Justificativa.
- b) Responsabilidade do Gerente de Projeto.
- c) Premissas e Restrições para o desenvolvimento do projeto.
- d) Orçamento exato de todo o custo do projeto.
- e) Cronograma de Marcos.

29. Dentre as áreas de conhecimento do PMBOK, existe uma área onde é definido todo o trabalho necessário para atingir os objetivos do projeto. Assinale a alternativa que representa essa definição.

- a) Integração.
- b) Escopo.
- c) Qualidade.
- d) Execução.
- e) Partes Interessadas.

30. Sobre o grupo de processos do PMBOK, existe um grupo que diz que todo o plano deve ser detalhado e desenvolvido antes de iniciar o projeto, e que devem ser considerados inúmeros pontos, como definição de datas e valores de cada atividade. Esse grupo é denominado:

- a) Iniciação.
- b) Planejamento.
- c) Execução.
- d) Monitoramento e Controle.
- e) Encerramento.

31. Casos de uso e atores interagem enviando sinais um ao outro. Um ator pode interagir com um caso de uso com os seguintes objetivos:

I- Invocar um caso de uso: uma instância de ator sempre invoca uma instância de caso de uso.

II- Solicitar dados de armazenamento no sistema que o caso de uso vai buscar e apresentar ao ator.

III- Modificar os dados armazenados por meio de um diálogo com o sistema.

IV- Informar que algo ocorreu internamente e deve ser comunicado ao sistema.

Diante do exposto, pode-se afirmar que:

- a) Apenas as opções I e II estão corretas.
- b) Apenas as opções I, II e III estão corretas.
- c) Apenas as opções II, III e IV estão corretas.
- d) Apenas as opções II e IV estão corretas.
- e) Todas as opções estão corretas.

32. A análise por ponto de função tem como principal objetivo medir a funcionalidade do sistema tendo como base a visão do usuário, de acordo com as seguintes características:

I- É dependente da tecnologia utilizada e auxilia a produção de resultados consistentes.

II- Baseia-se na visão do usuário e tem significado para o usuário final.

III- Utiliza-se de estimativas e é passível de automação.

IV- Dificuldade por possuir relativa subjetividade por refletir a visão do usuário.

Estão corretas:

- a) Apenas as opções I e II.
- b) Apenas as opções I, II e III.
- c) Apenas as opções II, III e IV.
- d) Apenas as opções II e IV.
- e) Todas as opções.

33. Quando falamos em Gerenciamento da disponibilidade na ITIL V3, levamos em consideração uma série de eventos que servem como requisitos do processo em si. Eles são apresentados nas alternativas abaixo, exceto o que se apresenta na alternativa:

- a) Analisar impacto das mudanças e performance de serviços e recursos.
- b) Incrementar a incerteza quanto à diagnose e resolução.
- c) Prestar assistência aos incidentes e problemas.
- d) Garantir que a disponibilidade atenda e exceda às metas.
- e) Manter um plano de disponibilidade apropriado e atualizado.

34. O desenho das métricas determina uma série de medidas que, quando bem definidas, permitem um perfeito controle e suporte para tomada de decisão. As alternativas abaixo apresentam medidas úteis para esse processo, exceto a da alternativa:

- a) Medidas de progresso.
- b) Medidas de proximidade.
- c) Medidas de efetividade.
- d) Medidas de aderência.
- e) Medidas de eficiência.

35. Em transição de serviços, é responsabilidade de qual papel realizar aplicações e sistemas que fornecem a funcionalidade necessária para os serviços de TI disponíveis e o desenvolvimento e manutenção de aplicativos, bem como a personalização de produtos de fornecedores de software?

- a) Desenvolvedor.
- b) Analista de Sistemas.
- c) Engenheiro de Requisitos.
- d) Gerente de Projeto.
- e) Diretor de Portfólio.

36. A responsabilidade de garantir que as versões dos sistemas e os serviços resultantes estejam alinhados às expectativas dos clientes e verificar se as operações de TI são capazes de suportar o novo serviço representa o papel do:

- a) Gestor de Serviços.
- b) Gerente Geral.
- c) Gestor de Testes.
- d) Diretor Financeiro.
- e) Analista de Requisitos.

37. O ITIL V3 é baseado em ciclos de vida das boas práticas de serviços, que incorpora o melhor do ITIL V1 e V2 e as já testadas melhores práticas para a gestão de serviços de TI. As alternativas abaixo apresentam alguns títulos de ciclo de vida que formam o núcleo das práticas do ITIL, exceto a alternativa:

- a) Suporte de serviços.
- b) Desenho de serviços.
- c) Transição de serviços.
- d) Operação de serviços.
- e) Melhoria contínua de serviços.

38. Para ITIL V3, um ativo de serviço é qualquer recurso ou capacidade utilizado por um provedor de serviços para prestar serviços a um cliente. Dessa forma, podemos afirmar que:

I- A relação de serviço entre prestadores de serviços e seus clientes gira em torno do uso de ativos, tanto os do prestador de serviços quanto os do cliente. Cada relacionamento envolve uma interação entre os ativos de cada parte.

II- Recursos são insumos diretos para a produção de algum serviço.

III- Capacidades representam a capacidade de uma organização em coordenar, controlar e implantar recursos para produzir valor.

Está(ão) correta(s):

- a) Apenas a opção I.
- b) Apenas a opção II.
- c) Apenas a opção III.
- d) Apenas as opções I e II.
- e) Todas as opções.

39. _____ é um framework de boas práticas criado para a governança de tecnologia de informação (TI). Possui uma série de recursos que podem servir como um modelo de referência para governança da TI e do negócio, incluindo um sumário executivo, um framework, objetivos de controle, mapas de auditoria, ferramentas para a sua implementação e, principalmente, um guia com técnicas de gerenciamento.

A alternativa que completa adequadamente a lacuna é:

- a) BPM/LESS
- b) LESS
- c) COBIT
- d) WIDE
- e) SENCHA

40. Qual alternativa traz a correta definição para sistemas CRM?

- a) São modelos padronizados de sistemas, que refletem a experiência da fornecedora do sistema e que deve permitir as parametrizações, customizações e atualizações.
- b) É um software que gerencia a relação com o cliente visando sua satisfação e fidelização a partir da automatização e organização dos processos, ajudando a reduzir custos e aumentar os lucros do negócio.
- c) Buscam essa integração de dados em um único sistema, com diversos módulos para cada tipo de negócio ou organização, que trocam informações entre si.
- d) Devem atender às necessidades de executivos em nível de direção ou alta gerência da organização.
- e) Esses sistemas dão apoio à decisão por meio de simulações ou análise de situações; tipicamente, suas entradas são os dados oriundos de sistemas.

RASCUNHO.