

Nome do candidato:

Número do documento de identidade:

Número de inscrição:

Sala:

Seqüencial:

CONCURSO PÚBLICO NÍVEL SUPERIOR

Cargo: ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PERFIL IX

IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS

Aplicação: 21/5/2006



LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Ao receber este caderno, confira inicialmente os seus dados pessoais transcritos acima. Em seguida, verifique se ele contém cento e vinte itens, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenados de 1 a 120, seguidos da prova discursiva.
- 2 Caso os dados pessoais constantes neste caderno não correspondam aos seus, ou, ainda, caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 3 O espaço para rascunho da prova discursiva é de uso opcional; não contará, portanto, para efeito de avaliação.
- 4 Não utilize lápis, lapiseira, borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 5 Não serão distribuídas folhas suplementares para rascunho nem para texto definitivo.
- 6 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 7 Nas provas objetivas, recomenda-se não marcar ao acaso: em cada item, se a resposta divergir do gabarito oficial definitivo, o candidato receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 8 Na prova discursiva, não será avaliado texto escrito a lápis, texto escrito em local indevido ou texto que tenha identificação fora do local apropriado.
- 9 A duração das provas é de **quatro horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas —, ao preenchimento da folha de respostas e à transcrição do texto definitivo da prova discursiva para a folha de texto definitivo.
- 10 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, uma hora após o início das provas.
- 11 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e a folha de texto definitivo da prova discursiva e deixe o local de provas.
- 12 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno, na folha de respostas ou na folha de texto definitivo da prova discursiva poderá implicar a anulação das suas provas.

AGENDA

- I 23/5/2006, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — www.cespe.unb.br/concursos/dataprev2006.
- II 24 e 25/5/2006 – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet — www.cespe.unb.br/concursos/dataprev2006, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse endereço.
- III 13/6/2006 – Resultados final das provas objetivas e provisório da prova discursiva: Diário Oficial da União e Internet — www.cespe.unb.br/concursos/dataprev2006.
- IV 14 e 15/6/2006 – Recursos (prova discursiva): em locais e horários que serão informados na divulgação do resultado provisório.
- V 27/6/2006 – Resultados finais da prova discursiva e do concurso: locais mencionados no item III.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 11 do Edital n.º 1/2006 – DATAPREV, de 13/3/2006.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br/concursos/dataprev2006.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

ITEM	RESPOSTA	ITEM	RESPOSTA	ITEM	RESPOSTA	ITEM	RESPOSTA	ITEM	RESPOSTA	ITEM	RESPOSTA	ITEM	RESPOSTA	ITEM	RESPOSTA	ITEM	RESPOSTA
1	C E	16	C E	31	C E	46	C E	61	C E	76	C E	91	C E	106	C E		
2	C E	17	C E	32	C E	47	C E	62	C E	77	C E	92	C E	107	C E		
3	C E	18	C E	33	C E	48	C E	63	C E	78	C E	93	C E	108	C E		
4	C E	19	C E	34	C E	49	C E	64	C E	79	C E	94	C E	109	C E		
5	C E	20	C E	35	C E	50	C E	65	C E	80	C E	95	C E	110	C E		
6	C E	21	C E	36	C E	51	C E	66	C E	81	C E	96	C E	111	C E		
7	C E	22	C E	37	C E	52	C E	67	C E	82	C E	97	C E	112	C E		
8	C E	23	C E	38	C E	53	C E	68	C E	83	C E	98	C E	113	C E		
9	C E	24	C E	39	C E	54	C E	69	C E	84	C E	99	C E	114	C E		
10	C E	25	C E	40	C E	55	C E	70	C E	85	C E	100	C E	115	C E		
11	C E	26	C E	41	C E	56	C E	71	C E	86	C E	101	C E	116	C E		
12	C E	27	C E	42	C E	57	C E	72	C E	87	C E	102	C E	117	C E		
13	C E	28	C E	43	C E	58	C E	73	C E	88	C E	103	C E	118	C E		
14	C E	29	C E	44	C E	59	C E	74	C E	89	C E	104	C E	119	C E		
15	C E	30	C E	45	C E	60	C E	75	C E	90	C E	105	C E	120	C E		

De acordo com o comando a que cada um dos itens de 1 a 120 se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use, caso deseje, o rascunho acima e, posteriormente, a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 7

1 Em numerosas reportagens de jornais e televisões, temos lido que as emissoras de TV defendem a escolha do padrão japonês de modulação da TV digital (ISDB), porque este seria o único padrão que lhes permitiria fazer transmissão para recepção móvel, usando a banda do espectro eletromagnético reservada para o UHF. No caso do padrão europeu (DVB), por exemplo, a transmissão para recepção móvel teria de usar a banda reservada para a telefonia celular, o que incluiria as empresas de telefonia no núcleo central da operação de TV. Recosas dessa concorrência, as emissoras, então, preferem a modulação japonesa. Antes de prosseguir, algumas ressalvas:

13 ▶ o padrão de modulação brasileiro, desenvolvido pela PUC-RS, conhecido como SORCER, também permite a transmissão para recepção móvel. Portanto, mesmo aceitando o argumento das emissoras, poderíamos adotar uma modulação com tecnologia brasileira;

16 ▶ todos os padrões de modulação (japonês, europeu, norte-americano e brasileiro, além do chinês, que está em desenvolvimento) permitem transmitir em SDTV, EDTV e HDTV, ou seja, para essa questão específica, a escolha da modulação é indiferente;

22 ▶ igualmente, todos os padrões permitem que se desenvolva uma série de serviços interativos, como governo eletrônico, *e-learning*, *e-bank*, telemedicina etc. Novamente, nessa questão específica, a escolha da modulação é indiferente.

Gustavo Gindre, coordenador-geral do Instituto de Estudos e Projetos em Comunicação e Cultura (INDECS). Internet: <www.oppi.org.br> (com adaptações).

Julgue os itens a seguir, a respeito das idéias e das estruturas lingüísticas do texto.

- De acordo com o texto, é indiferente a escolha de um padrão de modulação para TV digital, porque todos permitem a transmissão para recepção móvel.
- Preservam-se o sentido e a correção gramatical, se for empregada a preposição **em** antes de “que” (l.4).
- A forma verbal “usando” (l.5) se refere à expressão “o único padrão” (l.4).
- Na expressão “o que” (l.9), o termo sublinhado retoma coesivamente o trecho “No caso do padrão europeu (...) telefonia celular” (l.6-9).
- Com o emprego do termo “também” (l.14) soma-se mais um argumento à idéia de que a transmissão para recepção móvel não é exclusividade do padrão japonês de modulação.
- Nas linhas de 13 a 27, a primeira palavra de cada ressalva pode ser reescrita com letra inicial maiúscula sem prejuízo da correção gramatical.
- Seria sintaticamente correto substituir-se o trecho “que se desenvolva uma série de serviços interativos” (l.23-24) por: que uma série de serviços interativos seja desenvolvida.

1 Inclusão digital é, entre outras coisas, alfabetização
digital, ou seja, é a aprendizagem necessária ao indivíduo
para circular e interagir no mundo das mídias digitais como
4 consumidor e produtor de seus conteúdos e processos. Para
isso, computadores conectados em rede e *software* são
instrumentos técnicos imprescindíveis. Mas são apenas isso,
7 suportes técnicos às atividades a serem realizadas a partir
deles no universo da educação, no mundo do trabalho, nos
novos cenários de circulação das informações e nos
10 processos comunicativos.

Dizer que inclusão digital é somente oferecer
computadores seria análogo a afirmar que as salas de aula,
13 cadeiras e quadro-negro garantiriam a escolarização e o
aprendizado dos alunos. Sem a inteligência profissional dos
professores e sem a sabedoria de uma instituição escolar que
16 estabelecesse diretrizes de conhecimento e trabalho nesses
espaços, as salas seriam inúteis. Portanto, a oferta de
computadores conectados em rede é o primeiro passo, mas
19 não é o suficiente para se realizar a pretensa inclusão digital.

Elizabeth Rondelli. *Revista I-Coletiva*, 24/6/2003 (com adaptações).

Acerca da organização das idéias e das estruturas lingüísticas no
texto acima, julgue os itens subseqüentes.

- 8 Do ponto de vista da construção textual, a expressão
“alfabetização digital” (l.1-2) e o segmento “a aprendizagem
necessária ao indivíduo (...) processos” (l.2-4) estabelecem
uma relação semântica de identificação com “Inclusão
digital” (l.1).
- 9 A expressão “ou seja” (l.2) introduz uma idéia retificadora
do que foi dito na oração anterior.
- 10 As palavras “conteúdos” e “inúteis” são acentuadas com
base na mesma regra de acentuação gráfica.
- 11 A conjunção “Mas” (l.6) inicia um período cujo sentido
aponta para a insuficiência dos suportes técnicos como
recursos capazes de promover o aprendizado na educação,
no trabalho e nos meios de circulação das informações.
- 12 Mantêm-se a correção gramatical e o sentido original do
texto, se o vocábulo “às” (l.7) for substituído por a.
- 13 Na linha 15, o vocábulo “que” tem como referente semântico
o termo “sabedoria”.

1 Sendo a informação um bem que agrega valor a uma
empresa ou a um indivíduo, é preciso fazer uso de recursos
de tecnologia da informação de maneira apropriada, ou seja,
4 é preciso utilizar ferramentas, sistemas ou outros meios que
façam das informações um diferencial competitivo.

Além disso, é necessário buscar soluções que
7 tragam bons resultados, mas que tenham o menor custo
possível. A questão é que não existe fórmula mágica para se
determinar como utilizar da melhor maneira as informações.
10 Tudo depende da cultura, do mercado, do segmento e de
outros aspectos de uma empresa. As escolhas precisam ser
bem feitas. Do contrário, gastos desnecessários ou, ainda,
13 perda de desempenho podem ocorrer. Por exemplo, se uma
empresa renova sua base de computadores comprando
máquinas com processadores velozes, muita memória e placa
de vídeo 3D para serem utilizadas por empregados que
16 apenas precisam acessar a Internet ou trabalhar com pacotes
de escritório, a companhia faz gastos desnecessários.

19 Comprar máquinas de boa qualidade não significa
comprar as mais caras, mas aquelas que possuam os recursos
necessários. Por outro lado, imagine que uma empresa tenha
22 compre computadores com vídeo integrado à placa-mãe e
monitor de 15 polegadas para profissionais que trabalham
com Autocad. Para estes, o ideal é comprar computadores
25 que suportem aplicações pesadas e um monitor de, pelo
menos, 17 polegadas. Máquinas mais baratas certamente
conseguiriam rodar o Autocad, porém com lentidão, e o
28 monitor com área de visão menor daria mais trabalho aos
profissionais. Nesse caso, a aquisição das máquinas tem
reflexo direto no desempenho dos empregados. Por isso, é
31 preciso saber quais as necessidades de cada usuário.

Emerson Alecrim. Internet: <www.infowester.com> (com adaptações).

De acordo com as idéias e os aspectos sintático-semânticos do
texto acima, julgue os próximos itens.

- 14 Nas linhas 1 e 2, a conjunção “ou” liga dois termos que se
alternam e não se excluem: “a uma empresa” e “a um
indivíduo”.
- 15 Segundo o texto, as empresas, na busca de soluções para
seus problemas, precisam em primeiro lugar usar recursos
de tecnologia da informação que tenham o menor custo.
- 16 Se determinada empresa adquirir equipamentos e
suprimentos de informática sem levar em consideração o
melhor aproveitamento desses recursos por seus
empregados, ela, necessariamente, terá gastos e,
conseqüentemente, haverá perda de desempenho.
- 17 As expressões “de boa qualidade” (l.19) e “que possuam os
recursos necessários” (l.20-21) se referem a “máquinas”
(l.19).
- 18 Com o emprego das formas verbais “conseguiriam” (l.27) e
“daria” (l.28), sugere-se, no texto, que certamente há
problemas no uso de equipamentos de informática mais
baratos que não atendam às necessidades de trabalho dos
usuários.

Julgue os itens seguintes, referentes a redação de
correspondências oficiais.

- 19 O memorando é a comunicação feita apenas entre unidades
administrativas de mesmo órgão que estejam
hierarquicamente no mesmo nível.
- 20 O vocativo a ser empregado em comunicações dirigidas aos
chefes dos poderes da República é Ilustríssimo Senhor.

This text refers to items 21 through 30

1 When we think of the people who make our lives
miserable by hacking into computers, or spreading malicious
viruses, most of us imagine an unpopular teenage boy,
4 brilliant but geeky, venting his frustrations* from the safety
of a suburban bedroom.

Actually, these stereotypes are just that —
7 stereotypes — according to Sarah Gordon, an expert in
computer viruses and security technology, and a Senior
Research Fellow with Symantec Security Response. Since
10 1992, Gordon has studied the psychology of virus writers.
“A hacker or a virus writer is just as likely to be the guy next
door to you,” she says, “or the kid at the checkout line
13 bagging your groceries. Your average hacker is not
necessarily some Goth type dressed entirely in black and
sporting a nose ring: she may very well be a 50-year-old
16 female”.

The virus writers Gordon has come to know have
varied backgrounds; while predominately male, some are
19 female. Some are solidly academic, while others are athletic.
Many have friendship with members of the opposite sex,
good relationships with their parents and families; most are
22 popular with their peers. They don’t spend all their time in
the basement. One virus writer volunteers in his local library,
working with elderly people. One of them is a poet and a
25 musician, another is an electrical engineer, and others work
for a university quantum physics department.

Hackers and virus writers are actually very different,
28 distinct populations. “Hackers tend to have a more thorough
knowledge of systems and a more highly developed skill
set,” Gordon says, “whereas virus writers generally take a
shallower approach to what they’re doing.” Hackers tend to
31 have a much deeper knowledge of individual applications
and are still regarded as being somewhat “sexy” in today’s
34 counterculture, while virus writing is looked down upon,
mostly for its random damage and lack of required skill.

* **venting his frustrations** – getting rid of feelings of anger or resentment.

Neil Anderson. *Active skills for reading: Book 4*.
Thomson/Heinle, 2002, p. 17 (with adaptations).

Based on the text above, judge the following items.

- 21 Research confirms common belief: most hackers are teenage boys.
- 22 Sarah Gordon’s research main focus was on stereotypes.
- 23 Sarah Gordon has been studying virus writers’ behavior for more than a decade.
- 24 Your neighbor could very well be a hacker.
- 25 An average hacker would never be a female in her fifties.
- 26 There seems to be nothing in particular that could easily identify a virus writer.
- 27 The virus writers may spend some time in the basement.
- 28 Virus writers know more about computers than hackers.

In the text,

- 29 “parents” (l.21) refers to **mother and father**.
- 30 “volunteers” (l.23) is a **noun**.

Risk identification is a systematic attempt to specify threats to a project plan (estimates, schedule, resource loading, etc.). By identifying known and predictable risks, the project manager takes a first step toward avoiding them when possible and controlling them when necessary.

There are two distinct types of risks for each of the categories: generic risks and product-specific risks. Generic risks are a potential threat to every software project. Product-specific risks can only be identified by those with a clear understanding of the technology, the people, and the environment that is specific to the project at hand. To identify product-specific risks, the project plan and the software statement of scope are examined and an answer to the following question is developed: what special characteristics of this product may threaten our project plan?

R. S. Pressman. *Software engineering – A practitioner’s approach*.
4th Edition, The McGraw-Hill Companies, Inc., 1997 (with adaptations).

From the text above, it can be concluded that

- 31 the identification of risks is a hazardous attempt to prevent menaces to the project plan.
- 32 systematic identification helps to avoid foreseen risks.
- 33 the project manager is in charge of controlling and forestalling risks.
- 34 generic risks and product-specific risks both refer to software projects.
- 35 the project plan and the software statement of scope are product-specific risks.

In a small software development project a single person can analyze requirements, perform design, generate code, and conduct tests. As the size of a project increases, more people must become involved — we can rarely afford the luxury of approaching a ten person-year effort with one person working for ten years!

There is a common myth that is still believed by many managers who are responsible for software development effort: “if we fall behind schedule, we can always add more programmers and catch up later in the project”.

Idem, ibidem (with adaptations).

Based on the text above, judge the following items.

- 36 Small software projects usually require just one person to perform different tasks.
- 37 The bigger the project, the fewer people are demanded.
- 38 We can often afford to have a ten person-year effort or one person working for ten years when developing a software project.
- 39 A lot of project managers tend to believe in the same myth.
- 40 To update a software project is just a matter of hiring more people.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

O corpo de conhecimento em gerência de projetos (PMBOK) é uma denominação que representa todo o somatório de conhecimento acerca de gerência de projetos. À luz do PMBOK, julgue os itens a seguir.

- 41 Serviços continuados e projetos diferem entre si principalmente porque, enquanto os primeiros são contínuos e repetitivos, os segundos são temporários e únicos.
- 42 Um projeto pode ser corretamente definido como um empreendimento temporário com o objetivo de criar produtos e serviços diversos.
- 43 Um projeto é temporário porque tem um início e um fim muito bem definidos. Chega-se ao fim de um projeto quando os seus objetivos foram alcançados ou quando se torna claro que os objetivos do projeto não serão ou não poderão mais ser atingidos. Assim, o termo temporário aplica-se ao produto ou ao serviço criado pelo projeto.
- 44 Gerência de projetos é a aplicação de conhecimentos, habilidades e técnicas para projetar atividades que visem atingir as necessidades de uma empresa ou instituição.
- 45 A gerência de projeto é consumada por meio do uso de processos, como, por exemplo, iniciação, planejamento, execução, controle e fechamento.

Projetos são freqüentemente implementados como um meio de executar um plano estratégico da organização. As organizações executam trabalho e o trabalho envolve projetos. Acerca das disciplinas que caracterizam a gerência de projetos, julgue os itens que se seguem.

- 46 A gerência da integração do projeto inclui os processos requeridos para assegurar que os diversos elementos do projeto sejam adequadamente coordenados. Suas atividades envolvem realizar compensações entre objetivos eventualmente concorrentes, a fim de atingir ou superar as necessidades e as expectativas.
- 47 Os objetivos do gerenciamento de riscos do projeto são diminuir a probabilidade e o impacto dos eventos positivos e adversos nos objetivos do projeto.
- 48 A gerência do escopo do projeto inclui os processos requeridos para assegurar que o projeto inclua todo o trabalho necessário, e somente ele, para complementar de forma bem-sucedida o projeto.
- 49 Os processos de gerenciamento de qualidade do projeto incluem, entre outros: plano de gerenciamento do projeto, orientação e gerenciamento da execução do projeto e monitoração e controle do trabalho do projeto.
- 50 O gerenciamento de aquisições do projeto inclui os processos para compra ou aquisição dos produtos, que são serviços necessários para garantir geração, coleta, distribuição, armazenamento, recuperação e destinação final das informações acerca do projeto, de forma oportuna e adequada.

Acerca dos elementos operacionais das disciplinas que caracterizam a gerência de projetos, julgue os seguintes itens.

- 51 A EAP é uma decomposição hierárquica orientada à entrega do trabalho a ser executado pela equipe do projeto, para atingir os objetivos do projeto e criar as entregas necessárias. A EAP organiza e define o escopo e o tempo total do projeto.
- 52 O seqüenciamento de atividades envolve a identificação e a documentação dos relacionamentos lógicos entre as atividades do cronograma. Estas podem ser seqüenciadas logicamente usando as relações de precedência adequadas, além de antecipações e atrasos, para dar suporte ao desenvolvimento posterior de um cronograma realista e alcançável do projeto.
- 53 A estimativa do custo das atividades de um cronograma envolve o dimensionamento dos custos dos recursos necessários para terminar cada atividade. Na definição desses custos, o avaliador deve considerar as possíveis causas de variação, para que possa calcular os custos com precisão.
- 54 A elaboração do orçamento envolve a agregação dos custos exatos de cada atividade do cronograma, sejam eles individuais ou de pacotes de trabalho, para estabelecer uma linha de base dos custos totais para a medição do desempenho do projeto.
- 55 Processos de gerenciamento de projetos são fundamentais em termos da integração entre os processos, das interações dentro deles e dos objetivos a que atendem. Esses processos são agregados em grupos, definidos como os grupos de processos de gerenciamento de projetos. São eles: grupo de processos de iniciação, grupo de processos de planejamento e grupo de processos de execução.

Gerenciar a área tecnológica, nos moldes preconizados pelo ITIL (*information technology infrastructure library*), significa identificar, ativa e dinamicamente, os serviços de TI essenciais em uma organização. Acerca dos conceitos vinculados a essas práticas, julgue os itens subseqüentes.

- 56 A qualidade de um processo vem do modelo de processo que define os fluxos de trabalho e que provê um guia para percorrê-lo.
- 57 A gerência de continuidade do serviço de TI diz respeito à habilidade da organização para continuar a fornecer predeterminados e acordados níveis de serviços de TI, bem como para dar suporte às exigências mínimas do negócio a ser realizado a partir de uma interrupção de serviço.
- 58 O processo de gerenciamento de disponibilidade é baseado na identificação dos níveis da operação de negócio requeridos depois de um incidente, dos sistemas necessários, das facilidades e das exigências, mínimos do serviço.
- 59 O ITIL considera que um serviço de TI é a descrição de um conjunto de recursos de TI. Tais serviços de suporte auxiliam no atendimento de uma ou mais necessidades do cliente, apoiando, dessa forma, os seus objetivos de negócios.
- 60 O serviço de entrega identifica que tipo de serviço o negócio requer do provedor, a fim de fornecer a sustentação adequada aos clientes, processo em que as disciplinas de gerenciamento de problemas e de gerenciamento de mudanças têm papel preponderante.

Os padrões ITIL consistem em um núcleo de dez processos e funções que explicam como uma organização pode fazer melhor uso dos seus recursos de TI. Acerca dos processos utilizados para esse fim, julgue os itens a seguir.

- 61** O objetivo principal do gerenciamento de problemas é a detecção das causas subjacentes de um incidente, sua definição e prevenção subsequentes. Esse objetivo deve estar em consonância com a gerência do incidente, cujo objetivo é restaurar, o mais rapidamente possível, o serviço ao cliente.
- 62** A identificação da causa principal de um problema, bem como dos itens da configuração que estão em falha, envolve atividades de controle que incluem: identificação, registro, classificação, investigação e diagnóstico do problema.
- 63** A finalidade do gerenciamento de mudança é assegurar que as mudanças potenciais dos componentes de serviço de TI estejam revistas em termos de sua eficácia para estarem de acordo com as exigências do negócio e para que o impacto delas na qualidade do serviço seja minimizado. A gerência da mudança é melhor quando executada antes da gerência da configuração.
- 64** O gerenciamento de disponibilidade é a otimização da disponibilidade e da confiabilidade de serviços de TI e do suporte da infra-estrutura e da organização de TI, a fim assegurar que as exigências do negócio sejam atendidas.
- 65** O gerenciamento de problemas envolve empreender a manutenção preventiva e corretiva de serviços de TI sistematicamente, dentro do custo justificável. Aspectos técnicos, organizacionais, processuais, contratuais e de segurança têm papel importante nesse processo.

A ISO define sistema da qualidade como estrutura organizacional, procedimentos, responsabilidades, processos e recursos necessários para implementar a gestão da qualidade. Acerca dos conceitos de qualidade, julgue os itens seguintes.

- 66** O objetivo da norma ISO 9000 é definir a gestão da qualidade e propor padrões de garantia da qualidade, cabendo à organização a definição das diretrizes para seleção e uso.
- 67** O conjunto de requisitos de um sistema de qualidade preconizado pela ISO 9000 compreende auditoria, qualidade em *marketing*, qualidade em especificação de projeto, qualidade na aquisição, qualidade dos processos de produção e controle dos processos de produção.
- 68** A qualidade dos processos envolve o planejamento de controle de processo, a compatibilidade do processo, os suprimentos, as utilidades, o ambiente e o manuseio.
- 69** O controle de processos permite acompanhar cada fase do ciclo de vida do produto, e a qualidade do produto é responsável pelo seu aspecto final.
- 70** O controle de equipamento de inspeção, medição e ensaio visa garantir que o produto não seja enviado ao cliente se não estiver de acordo com as especificações contratuais, assegurando que esse produto tenha sido inspecionado/verificado antes de ser expedido.



A área de tecnologia da informação está intimamente ligada às diversas transformações ocorridas nas organizações. Atualmente, a TI está inserida em praticamente todas as atividades organizacionais, dando suporte para a melhoria na qualidade de serviços e produtos. Acerca da gestão de TI nas organizações, julgue os seguintes itens.

- 71** O conceito de tecnologia da informação é mais abrangente que os conceitos de processamento de dados, sistemas de informação, engenharia de *software*, informática ou do conjunto de *hardware* e *software*, pois também envolve aspectos humanos, administrativos e organizacionais.
- 72** A integração eletrônica entre as diversas unidades de uma organização pressupõe o compartilhamento de TIs, tais como: *hardware*, *software*, protocolos de transmissão de dados, regras e procedimentos, dados, banco de dados e conhecimento.
- 73** O modelo do alinhamento estratégico baseia-se em fatores internos e externos à empresa. São feitas as análises do impacto da TI nos negócios da empresa — e a verificação de como esta afeta a organização e a estratégia de TI — e da disponibilidade de novas tecnologias no mercado.
- 74** O modelo baseado em nível de serviço visa a um atendimento ao cliente em serviços de sistemas de informação. O SLA (*service level agreement*) é um acordo escrito feito entre um provedor e um cliente de serviços.
- 75** Um SLA pode conter informações acerca de níveis específicos de um serviço, opções de suporte, serviços agregados, prêmios de incentivo para superação de níveis de serviço e penalidades para níveis de serviço não alcançados e a respeito de qualquer outra informação que represente o conjunto de expectativas existentes na relação cliente-prestador. Com isso, o SLA é caracterizado para situações de um único serviço.




Sistema operacional é o *software* que controla a alocação e o uso de recurso de *hardware* tais como memória, tempo da unidade central de processamento (CPU), espaço em disco e controle dos dispositivos periféricos. Em relação aos sistemas operacionais, julgue os itens a seguir.

- 76** Linux é um sistema operacional multiusuário e multitarefa que é executado apenas em computadores de plataforma CISC.
- 77** A arquitetura do Windows 2000 é fortemente inspirada no princípio de micronúcleo. Assim, cada funcionalidade do sistema é oferecida e gerenciada por um único componente do sistema operacional.
- 78** No sistema operacional Unix, *kernel* é o núcleo do sistema operacional. O *kernel* controla o *hardware*, traduzindo comandos em instruções de *hardware*. O usuário não trabalha diretamente com o *kernel*.
- 79** O Windows 2000 possibilita o uso do sistema de arquivos NTFS (*NT file system*), projetado para oferecer segurança de acesso, garantia da consistência de dados em presença de falhas e suporte a discos de alta capacidade.
- 80** O sistema operacional Linux pode ser encontrado em diferentes implementações de *kernel*, que podem incluir diferentes conjuntos de aplicativos, utilitários, ferramentas e módulos de *driver* e podem oferecer diferentes programas de instalação e atualização que facilitam o gerenciamento do sistema.

Em relação ao sistema operacional Windows 2000 Professional, em sua configuração-padrão, julgue os itens seguintes.

- 81 Windows 2000 é um sistema operacional de rede, da família Windows, sucessor do Windows NT.
- 82 Para realizar corretamente a alternância de tarefas, pode-se clicar o botão da barra de tarefas que representa a tarefa para a qual se quer mudar. Também é possível realizar a mesma atividade pressionando simultaneamente as teclas  e .
- 83 Se o computador estiver com pouca memória RAM e se existir a necessidade de mais memória para completar a tarefa corrente, o Windows usará espaço em disco rígido para simular a RAM do sistema. No Windows, isso é conhecido como memória virtual ou arquivo de paginação.
- 84 Quando se cria um compartilhamento em uma pasta, por padrão, o Windows 2000 atribui a permissão **controle total** para o grupo **todos**, que, conforme o nome sugere, significa que qualquer usuário passa a ter acesso ao computador, seja localmente, seja pela rede.
- 85 Deve-se ter cuidado extremo ao enviar um arquivo para a lixeira, pois, nesse caso, o arquivo será excluído do disco.

Em relação ao programa Microsoft Word 2003, em sua configuração-padrão, julgue os itens que se seguem.

- 86 O Microsoft Word é um programa que permite criar planilhas eletrônicas. Ele é parte do Microsoft Office, estando, juntamente com o Microsoft Excel, entre os programas mais utilizados no mundo.
- 87 O botão  permite que se possa abrir diretamente o navegador-padrão a partir da interface de botões do Microsoft Word.
- 88 Deve-se ter muito cuidado ao escolher a opção Novo localizada no *menu* Arquivo. Essa opção possibilita a criação de um novo documento e automaticamente apaga o documento que está sendo atualmente editado.
- 89 O botão  permite a inserção de símbolos especiais. O mesmo resultado pode ser atingido com a escolha, no *menu* Inserir, da opção Símbolo.
- 90 A função do botão  é inverter a ordem dos dados digitados.

O servidor *web* é um programa responsável por disponibilizar páginas, fotos ou qualquer outro tipo de objeto ao navegador do cliente. Ele também pode operar recebendo dados do cliente, processando e enviando o resultado para que o cliente possa realizar a ação desejada — como em aplicações CGIs, banco de dados *web*, preenchimento de formulários etc. Em relação aos servidores *web*, julgue os itens a seguir.

- 91 O Apache é um servidor *web* extremamente configurável, robusto, de alto desempenho e com código-fonte disponível gratuitamente via Internet, desenvolvido por uma equipe de voluntários conhecida como Apache Group. O Apache roda apenas nas plataformas Unix/Linux.
- 92 Tomcat é um sistema auxiliar ao IIS e cuida basicamente de processamento de aplicativos em ASP.
- 93 O IIS (*Internet information services*) é um servidor de páginas *web* criado pela Microsoft para seus sistemas operacionais para servidores. Sua primeira versão foi introduzida no Windows NT Server versão 4 e, posteriormente, passou por várias atualizações.
- 94 Por motivos de segurança, deve-se sempre manter a configuração original dos servidores *web*, o que evita, assim, retirar os serviços e os arquivos desnecessários.
- 95 O ASP (*active server pages*) é uma estrutura de programação em *script* que se utiliza das linguagens de programação java, *javascript* e *servlets*, processadas pelo servidor para geração de conteúdo dinâmico na *web*.

Um navegador — também conhecido como *web browser* ou simplesmente *browser* — é um programa que habilita seus usuários a interagirem com documentos HTML hospedados em um servidor *web*. Em relação aos navegadores e ao ambiente *web*, julgue os itens subseqüentes.

- 96** Navegadores comunicam-se com servidores *web* usando primariamente o protocolo SMTP para recuperar páginas *web*.
- 97** HTTPS (*hypertext transfer protocol secure*) é uma implementação do protocolo HTTP sobre uma camada SSL ou TLS. Essa camada adicional permite que os dados sejam transmitidos através de uma conexão criptografada e que se verifique a autenticidade do servidor por meio de certificados digitais.
- 98** O Internet Explorer, também conhecido como IE ou MSIE, é um navegador livre, multiplataforma e de código aberto, desenvolvido pela Mozilla Foundation com a ajuda de centenas de colaboradores.
- 99** A *web* foi criada em um projeto na CERN, em 1989, quando Tim Berners-Lee construiu o sistema protótipo que se tornou um modelo do que hoje é a World Wide Web. O primeiro navegador foi o WorldWideWeb, desenvolvido em 1990 pelo próprio Tim Berners-Lee para a plataforma NeXTSTEP.
- 100** HTTP significa *hypertext transfer protocol* (protocolo de transferência de hipertexto) e é um protocolo utilizado para transferência de dados na World Wide Web.

Em relação ao ambiente de rede de computadores, julgue os itens a seguir.

- 101** *Hub*, ou concentrador, em linguagem de informática, é o aparelho que interliga diversas máquinas (computadores). O *hub* é indicado para redes com poucos terminais, pois não comporta um grande volume de informações passando por ele ao mesmo tempo, devido à sua metodologia de trabalho, por *broadcast*, que envia a mesma informação interna à rede para todas as máquinas interligadas. Por esse motivo, sua aplicação em grandes redes é desaconselhada, pois geraria lentidão na troca de informações em razão do aumento do número de colisões.
- 102** O protocolo SNMP (*simple network management protocol*, ou seja, protocolo de gestão simples de rede) presta-se ao gerenciamento típico de redes TCP/IP. O SNMP é um protocolo da camada de aplicação que facilita o intercâmbio de informação de gerenciamento entre os dispositivos de rede.

103 O TCP (*transmission control protocol*) é um dos mais importantes protocolos da família TCP/IP que, todavia, não fornece garantia de entrega de pacotes nem verificação de dados.

104 O endereço MAC (*media access control*) é o endereço físico da estação, ou seja, da interface de rede. É um endereço de 48 *bits* representado em hexadecimal. Esse endereço deve ser alterado de forma a ficar compatível com o endereço IP da máquina em que a placa está instalada.

105 Uma VPN (*virtual private network*, ou seja, rede privada virtual) é uma extensão de uma rede privada que provê um *link* lógico (não-físico) de comunicação, encapsulado, criptografado e autenticado entre redes públicas e redes compartilhadas. As conexões de VPN usualmente fornecem conexões roteador-a-roteador e acesso remoto para redes privadas através da rede pública de comunicações, como, por exemplo, a Internet.

Em relação às técnicas de análise de impactos, custos, riscos e benefícios da mudança, julgue os itens seguintes.

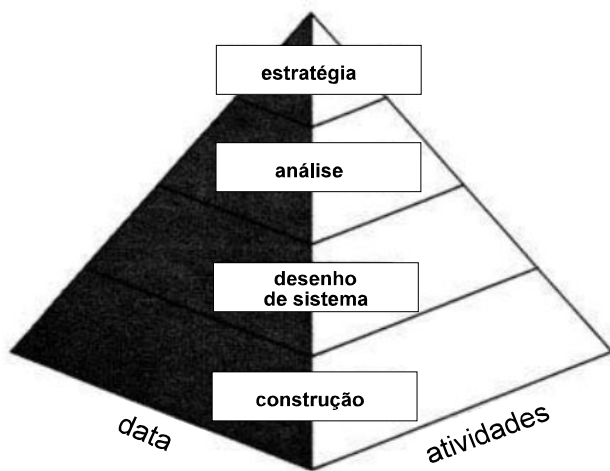
106 A tarefa de gerenciamento de riscos não deve ser vista como uma atividade limitada à alta cúpula de uma organização, mas deve ser implementada por todas as partes envolvidas nos processos, ou seja, deve ser implementada em todos os níveis da organização.

107 Análise de riscos é o processo que determina o impacto que um risco pode ter (conseqüência) e a probabilidade de sua ocorrência.

108 Gerenciamento de mudanças é o processo de verificação e aprovação de pedidos de mudança e também a coordenação de mudanças aprovadas a serem implementadas. As ferramentas utilizadas para dar suporte ao gerenciamento de mudanças incluem monitoramento de aprovação de mudanças e análise de impacto de mudanças.

109 A gerência de mudanças tem como principal objetivo verificar se métodos e procedimentos padronizados estão sendo utilizados em mudanças.

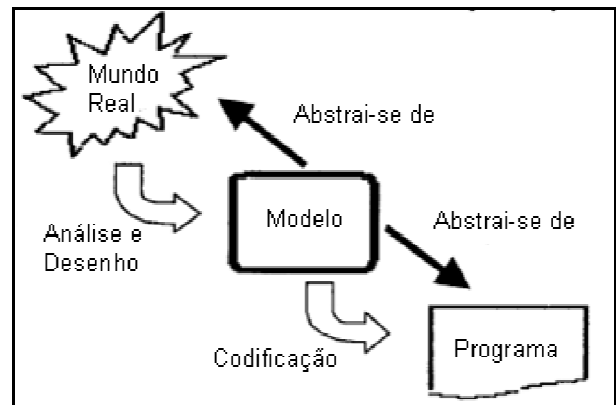
110 Em gerenciamento de mudanças, o tratamento sistemático permite minimizar os riscos associados e aumentar a previsibilidade dos resultados esperados. Os riscos do tratamento inadequado dessa situação incluem, entre outros, custos acima do planejado, descumprimento de prazos e pessoas desmotivadas e não-engajadas no projeto.



Martin. *Information engineering*, 1990 (com adaptações).

Considerando a figura acima, que apresenta um diagrama denominado pirâmide de sistemas de informação, usado para representar o escopo dos métodos de engenharia da informação, julgue os itens seguintes, acerca dos conceitos de engenharia da informação.

- 111 Segundo os métodos de engenharia da informação, o ciclo de vida de sistemas deve principiar na base, isto é, na fase de construção, até alcançar o topo da pirâmide, que corresponde à fase de definição de estratégica.
- 112 A engenharia da informação enquadra-se como um método de engenharia de *software* baseada em componentes, da mesma forma que *rational unified process* (RUP).
- 113 Os vários artefatos produzidos durante um projeto de engenharia da informação são armazenados em uma estrutura padronizada de repositório denominada enciclopédia, baseada em diagramas na linguagem UML armazenados em formato interoperável, em torno da qual podem ser usadas diversas ferramentas CASE de fabricantes independentes.
- 114 A modelagem de processos e a modelagem de dados são técnicas essenciais e complementares empregadas durante a fase de análise de um projeto de engenharia da informação, na qual o reúso é enfatizado.
- 115 A engenharia da informação não compreende a construção de *datawarehouses*, pois não promove técnicas como a denormalização.



Gregor Engels e Luuk Groenewegen. *Object-oriented modeling: a roadmap*, 2000.

A figura acima ilustra a importância da modelagem durante o processo de desenvolvimento de sistemas segundo o paradigma da orientação a objetos. Julgue os próximos itens, acerca das características das metodologias de orientação a objetos à luz dos conceitos apresentados na figura.

- 116 O paradigma de orientação a objetos propõe que haja delimitação explícita das diferenças conceituais entre as abstrações empregadas no mundo real e no ambiente de execução de programas.
- 117 No emprego de metodologias como o RUP os elementos modelo e programa, na figura acima, são estimulados a serem escritos com o uso de linguagens visuais e de programação de componentes como UML e Java, respectivamente.
- 118 Considerando-se a adoção do modelo ilustrado na figura no desenvolvimento usando metodologias como o RUP, são exemplos de diagramas construídos durante a fase de análise o diagrama de fluxo de dados e o diagrama de componentes.
- 119 Conforme prescrevem as metodologias orientadas a objetos, como o RUP, o emprego de padrões, como fachada, decorador, observador e *proxy*, é mais eficaz no processo de desenvolvimento de *software* durante a fase de desenho, e menos durante a fase de codificação.
- 120 As disciplinas ou áreas de processo prescritas nas metodologias orientadas a objetos adequam-se ao gerenciamento de processos do ambiente de produção de TI.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova — que vale **trinta** pontos —, faça o que se pede, usando o espaço indicado no presente caderno para rascunho. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA**, no local apropriado, pois **não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de **trinta** linhas será desconsiderado.
- Na **folha de texto definitivo**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.

O conhecimento em gerenciamento de projetos (GP) está materializado em publicações e documentos que, ao longo de muitos anos de experiência, se transformou em um compêndio de boas práticas em GP – PMBOK. O PMBOK é um guia que oferece uma visão geral sobre GP. Redija um texto dissertativo sobre o conhecimento em GP do PMBOK, abordando, necessariamente, os tópicos a seguir:

- ▶ processos de gerenciamento de projetos;
- ▶ gerenciamento do escopo do projeto;
- ▶ gerenciamento de integração do projeto;
- ▶ gerenciamento de recursos humanos;
- ▶ gerenciamento de riscos do projeto.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

