



SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS

CONCURSO PÚBLICO

NÍVEL SUPERIOR

CARGO 11:

Cargo 11: Analista – Especialização: Negócios em Tecnologia da Informação

PROVAS OBJETIVAS

MANHÃ

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Confira atentamente se os seus dados pessoais e os dados identificadores do cargo/especialização para o qual você concorre, transcritos acima, estão corretos e coincidem com o que está registrado em sua folha de respostas. Confira também o seu nome e o nome do cargo/especialização para o qual você concorre em cada página numerada deste caderno de provas. Em seguida, verifique se ele contém a quantidade de itens indicada em sua folha de respostas, correspondentes às provas objetivas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito, ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais ou quanto aos dados identificadores do cargo/especialização para o qual você concorre, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:
Ninguém sabe o bastante para ser um pessimista.
Conforme previsto em edital, o descumprimento dessa instrução implicará a anulação das suas provas e a sua eliminação do concurso.
- 3 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 4 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 5 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 6 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

De acordo com o comando a que cada um dos itens a seguir 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**. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 17

1 A violência instalada nas grandes cidades levou
muitos brasileiros a fazer o caminho oposto ao dos
antepassados. Em busca de melhor qualidade de vida, eles
4 abandonaram as capitais e os centros urbanos. Instalaram-se em
urbes do interior que, ao longo dos últimos anos, atraíram
investimentos e ampliaram o mercado de trabalho. Ali, os
7 novos moradores poderiam usufruir do conforto urbano aliado
à tranquilidade decorrente da garantia de segurança.

Levantamento do Mapa da Violência mostrou que o
10 cenário pacífico ficou no passado. Divulgado no dia 30 de
março pelo Instituto Sangari, o documento prova que a
criminalidade mudou de endereço. Migrou das capitais e
13 regiões metropolitanas para o interior. Em 10 anos, cresceu o
número de homicídios. Em 1997, a média era de 13,5
assassinatos para cada grupo de 100 mil pessoas. Em 2007, a
16 cifra saltou para 18,5.

Mais: os dados reforçam tendências que vêm causando
crescente apreensão às autoridades atentas à evolução do perfil
19 da violência no país. Um deles: aumenta o número de
homicídios entre jovens. Em 1980, eram 30 casos para cada
100 mil habitantes. Em 2007, nada menos que 50,1. Outro:
22 homens são vítimas preferenciais — 90% das ocorrências.
Mais uma: os negros lideram o ranque dos mortos —
incremento de 21% em relação às estatísticas dos períodos
25 anteriores.

As informações do Mapa da Violência permitem
extrair conclusões e sugerir medidas. “O sapo”, escreveu
28 Guimarães Rosa, “não salta por boniteza, mas porém por
precisão”. O mesmo ocorre com a bandidagem. Criminosos
buscaram novos abrigos porque os antigos não mais lhes
31 oferecem as condições de que precisam. O Plano Nacional de
Segurança Pública e o Fundo Nacional de Segurança
implementaram ações eficazes que dificultaram a
34 movimentação do crime organizado. Entre elas, o
aparelhamento dos sistemas de segurança pública nos grandes
conglomerados.

O combate a malfeitores não se deve restringir às
37 metrópoles. Deve, para atingir o fim a que se propõe —
erradicar o crime ou reduzir os casos a níveis civilizados —,
40 estender a guerra aos novos territórios. Além de medidas
repressivas, impõem-se iniciativas preventivas. Sem isso, os
novos mapas a serem divulgados nos próximos anos mostrarão
43 a troca de seis por meia dúzia. Em vez de diminuir a ocorrência
nacional do crime, indicarão apenas a mudança de endereço.

Crime muda de endereço. In: Correio
Braziliense, 1.º/4/2010, p. 22 (com adaptações)

Julgue os itens que se seguem, relativos às ideias do texto.

- 1 De acordo com o texto, cidades pequenas são locais atraentes para investidores e oferecem amplo mercado de trabalho.
- 2 O nível de criminalidade cresceu nas cidades interioranas em virtude das dificuldades encontradas, nas grandes cidades, pelos transgressores da lei.
- 3 De um lado, o cenário atual da violência tende a piorar a vulnerabilidade de três grupos sociais: o dos jovens, o dos homens e o dos negros; de outro lado, esse fenômeno deve levar à diminuição de atos violentos contra as mulheres.
- 4 O texto mostra que o crime organizado nas metrópoles diminuiu desde que o Plano Nacional de Segurança Pública e o Fundo Nacional de Segurança puseram em prática medidas coercivas.
- 5 Segundo o texto, impedir os crimes previamente é uma medida, no mínimo, tão necessária quanto repreender os criminosos.

Com relação à estrutura do texto, julgue os próximos itens.

- 6 Com exceção de “atraíram” (l.5) e de “ampliaram” (l.6), todas as formas verbais do primeiro parágrafo fazem referência a “muitos brasileiros” (l.2).
- 7 Os termos “Um deles” (l.19) e “Outro” (l.21) referem-se a “os dados” (l.17).
- 8 Os termos “antigos” (l.30) e “grandes conglomerados” (l.35-36) retomam a ideia de “as capitais e os centros urbanos” (l.4).
- 9 O trecho “estender a guerra aos novos territórios” (l.40) pode ser alterado para **estender os novos territórios à guerra** sem se prejudicar a correção gramatical e o sentido original do período.

Com relação à pontuação empregada no texto, julgue os itens seguintes.

- 10 Na linha 3, a substituição do ponto que finda o primeiro período por dois-pontos mantém a correção gramatical do texto, desde que se altere a inicial de “Em” para minúscula.
- 11 Na linha 5, do ponto de vista gramatical, seria correto o deslocamento da vírgula que sucede a palavra “que” para imediatamente após o vocábulo “interior”.
- 12 A correção gramatical do texto seria mantida caso o trecho “Divulgado no dia 30 de março pelo Instituto Sangari” (l.10-11) fosse deslocado para depois da expressão “o documento” (l.11) da seguinte forma: O documento divulgado no dia 30 de março pelo Instituto Sangari.

Com referência à concordância e à regência verbal e nominal empregadas no texto, julgue os itens a seguir.

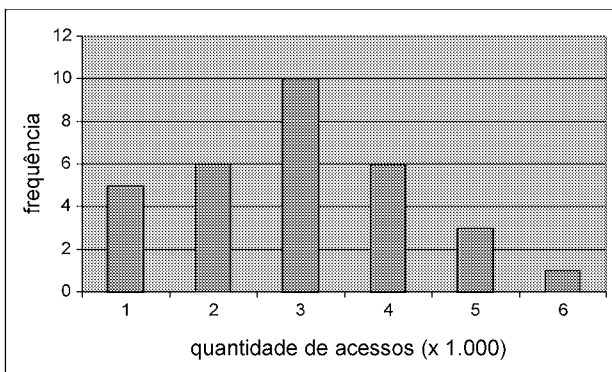
- 13 Na linha 17, a locução “vêm causando” apresenta concordância de número com o seu respectivo sujeito, “os dados”.
- 14 No trecho “vêm causando crescente apreensão às autoridades” (l.17-18), a ocorrência do acento grave deve-se à regência de “apreensão”.
- 15 Em “autoridades atentas à evolução do perfil da violência no país” (l.18-19), o termo “à” poderia ser substituído, sem prejuízo gramatical ou de sentido para o texto, por **para a**.

Com referência ao vocabulário do texto e à ortografia, julgue os itens subsequentes.

- 16 No texto, a expressão ‘por precisão’ (l.28-29) apresenta sentido equivalente a **com perfeição**.
- 17 A substituição do vocábulo “malfeitores” (l.37) por **celerados** mantém o sentido do texto.

Julgue os itens seguintes, relativos à redação de correspondências oficiais.

- 18 Os princípios que regem a redação de correspondências oficiais favorecem a existência de uma única interpretação para o texto do expediente, assim como asseguram impessoalidade e uniformidade no trato dos assuntos concernentes aos órgãos governamentais.
- 19 O nível de linguagem utilizado em atos e expedientes oficiais encontra justificativa no seu caráter público e no fim a que eles se destinam, além da obrigatoriedade de que sejam inteligíveis para qualquer público.
- 20 Um texto de redação oficial deve ser redigido com vistas a evitar a prolixidade.



Certa empresa, em determinado mês, realizou levantamento acerca da quantidade diária de acessos simultâneos ao seu sistema, cujo resultado é mostrado na figura acima. A partir das informações apresentadas nessa figura, e considerando que a distribuição da quantidade diária de acessos simultâneos é representada pela variável X , julgue os itens que se seguem.

- 21 A quantidade de 6 mil acessos simultâneos por dia representa a moda de X .
- 22 O mês em que esse levantamento foi realizado possui mais de 30 dias.
- 23 A quantidade de 2.000 acessos simultâneos diários representa o primeiro quartil da distribuição X .
- 24 É correto classificar a variável X como uma variável quantitativa ordinal.
- 25 A mediana amostral de X é igual a 3.500.
- 26 O coeficiente de variação de Pearson da distribuição X é superior a 50%.

Certa empresa possui dispositivos para evitar que seu sistema de informação seja invadido por pessoas não autorizadas a acessá-lo. Apesar disso, para cada tentativa de invasão, a probabilidade de sucesso é igual a 0,01. Sucesso é o evento que representa a situação em que o sistema é invadido. A partir dessas informações, julgue os itens a seguir.

- 27 Considerando n tentativas independentes de invasão, em que n é um número fixo tal que $n > 100$, a probabilidade de haver um único sucesso é inferior a $0,99^{n-1}$.
- 28 Considerando que o número de sucessos em 500 tentativas independentes de invasão seja representado por uma variável aleatória discreta W e que $Y = 3W - 10$, os valores esperados de X e de Y são iguais a 5.
- 29 Caso o total diário de tentativas de invasão seja uma variável aleatória representada por uma distribuição de Poisson com média igual a 100, o total diário de sucessos seguirá uma distribuição de Poisson com média e desvio padrão iguais a 1.
- 30 Considerando que uma sequência de tentativas independentes de invasão ocorra, e que essas tentativas cessem quando há o primeiro sucesso, então a distribuição do número de tentativas independentes até a ocorrência do primeiro sucesso seguirá uma distribuição geométrica com desvio padrão inferior a 95.

RASCUNHO

RASCUNHO

Para os itens de 31 a 38, serão consideradas como proposições apenas as sentenças declarativas, que mais facilmente são julgadas como verdadeiras — V — ou falsas — F —, deixando de lado as sentenças interrogativas, exclamativas, imperativas e outras. As proposições serão representadas por letras maiúsculas do alfabeto: A, B, C etc. Para a formação de novas proposições, denominadas proposições compostas, a partir de outras, usam-se os conectivos “e”, “ou”, “se ..., então” e “se e somente se”, e o modificador “não”, ou “não é verdade que”, simbolizados, respectivamente, por: \wedge , \vee , \rightarrow , \leftrightarrow e \neg . Dessa forma, $A \wedge B$ é lido como “A e B”; $A \vee B$ é lido como “A ou B”; $A \rightarrow B$ é lido como “se A, então B”; $A \leftrightarrow B$ é lido como “A se e somente se B”, significando, nesse caso, que $A \rightarrow B$ e $B \rightarrow A$; $\neg A$ é lido como “não A”. Uma proposição é simples quando, em sua formulação, não se emprega nenhum dos conectivos.

A cada proposição supõe-se associado um dos julgamentos V ou F, que se excluem. Para associar esses valores V ou F às proposições compostas, são usadas como critério as tabelas-verdades, como a seguir.

A	B	$A \wedge B$	$A \vee B$	$A \rightarrow B$	$A \leftrightarrow B$	$\neg A$
V	V	V	V	V	V	F
V	F	F	V	F	F	F
F	V	F	V	V	F	V
F	F	F	F	V	V	V

As proposições em que a tabela-verdade contém apenas V são denominadas tautologias, ou logicamente verdadeiras. Se a tabela-verdade contiver apenas F, a proposição é logicamente falsa.

Duas proposições A e B são equivalentes se suas tabelas-verdades forem iguais.

Tendo como referência as informações apresentadas, julgue os itens seguintes.

- 31 A proposição “Não precisa mais capturar nem digitar o código de barras” pode ser, simbolicamente, escrita como $A \wedge B$, em que A é a proposição “Não precisa mais capturar o código de barras” e B é a proposição “Não precisa mais digitar o código de barras”.
- 32 As proposições “Não precisa mais capturar nem digitar o código de barras” e “Não precisa mais capturar ou digitar o código de barras” são equivalentes.
- 33 Considerando todas as possibilidades de julgamento V ou F das proposições simples que formam a proposição “Se Pedro for aprovado no concurso, então ele comprará uma bicicleta”, é correto afirmar que há apenas uma possibilidade de essa proposição ser verdadeira.
- 34 Considerando todas as possibilidades de julgamento V ou F das proposições simples que formam a proposição “O SERPRO processará as folhas de pagamento se e somente se seus servidores estiverem treinados para isso”, é correto afirmar que há apenas uma possibilidade de essa proposição ser julgada como V.
- 35 As proposições $A \wedge B \rightarrow A \vee B$ e $A \vee B \rightarrow A \wedge B$ são, ambas, tautologias.
- 36 Considere $M = \begin{bmatrix} x & -1 \\ 1 & x \end{bmatrix}$ uma matriz em que x pode assumir qualquer valor real. Nesse caso, é correto afirmar que a proposição “Para algum número real x, a matriz M não será inversível” é uma proposição verdadeira.
- 37 Considere a seguinte proposição: “x, y e z são números reais tais que $x + y + z = 1$ e $2x + y + z = 0$ ”. Nesse caso, se essa proposição for V, então será V também a seguinte proposição: “ $x = -1$ e $y + z = 2$ ”.

RASCUNHO

Uma afirmação formada por um número finito de proposições A_1, A_2, \dots, A_n , que tem como consequência outra proposição, B , é denominada argumento. As proposições A_1, A_2, \dots, A_n são as premissas, e B é a conclusão.

Se, em um argumento, a conclusão for verdadeira sempre que todas as premissas forem verdadeiras, então o argumento é denominado argumento válido.

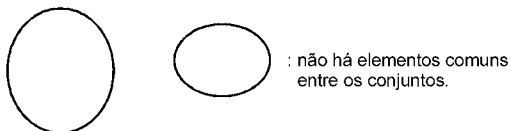
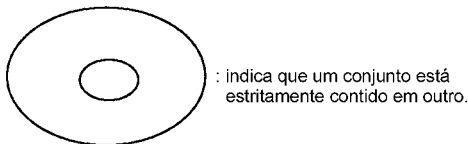
Tendo como base essas informações, julgue o item abaixo.

38 O argumento formado pelas premissas

$A_1, A_2, A_3 = A_1 \rightarrow A_2, A_4 = A_2 \rightarrow A_1$ e pela conclusão

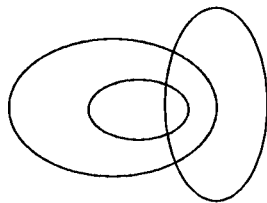
$B = A_3 \wedge A_4$ é válido.

Os diagramas lógicos, também denominados diagramas de Euler-Venn, são utilizados como auxiliares na solução de problemas envolvendo conjuntos. São três os diagramas básicos.

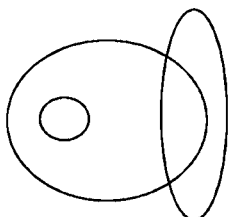


Com base nessas informações, julgue os itens a seguir.

39 Considere os conjuntos dos políticos, dos advogados e dos católicos. Nesse caso, o diagrama seguinte pode ser usado para descrever a relação entre esses conjuntos.



40 No Brasil, a relação entre eleitores, analfabetos e juízes pode ser representada pelo seguinte diagrama.



This text refers to items from 41 to 50

1 The Capability Maturity Model (CMM) and the more
 2 recent CMM Integrated have initiated a new discipline of
 3 engineering management that plays a dominant role in software
 4 practice and research. The literature offers a number of successful
 5 cases of how software firms adopted these models and the CMMs
 6 do indeed offer many useful recommendations for how to
 7 systematically assess and improve software operations. The
 8 CMMs are, however, rooted in the ideal of a rational, control-
 9 centered culture for software development, and although other
 10 software process improvement (SPI) approaches have been
 11 suggested, they do not differ from the CMMs when it comes to
 12 underlying values. It is therefore not surprising that most software
 13 firms struggle to take advantage of the potential benefits of SPI as
 14 they adopt this technology into the complex and dynamic realities
 15 of their day-to-day operations.

16 For small software firms, it is particularly challenging to
 17 adopt SPI technology because the dominating approaches to SPI
 18 target large organizations; there are few resources available for
 19 improvement in small software firms; it is by no means trivial
 20 tailoring SPI knowledge to their needs; and, because it normally
 21 takes several complex and expensive initiatives to reach new
 22 maturity levels. These challenges combined with sensitivity to
 23 highly dynamic environments require small software firms to seek
 24 alternative approaches to exploit the potential benefits of SPI
 25 technology.

Internet: <www.palgrave-journals.com> (adapted).

According to the text it is correct to assert that

- 41 the Capability Maturity Model is likely to become the most recent integrated discipline of engineering management.
- 42 software firms have adopted CMMs successfully.
- 43 SPI technology is particularly suitable for small software firms.
- 44 the CMMs are quite unlike other software process improvement approaches in terms of their basic values.

Based on the linguistic structures of the text, judge the following items.

- 45 “indeed” (l.6) can be correctly replaced by **in addition to**.
- 46 “although” (l.9) is synonymous with **even though**.
- 47 “struggle” (l.13) means **to make a determined effort**.
- 48 “by no means” (l.19) is the same as **otherwise**.
- 49 the verb **to tailor** (l.20) is synonymous with **to adapt**.
- 50 “seek” (l.23) can be correctly replaced by **mix**.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A respeito do guia PMBOK, 4.^a edição, que reúne um corpo de conhecimentos aceitos internacionalmente para o gerenciamento de projetos, julgue os itens a seguir.

- 51 Um gerente de projetos deve ter, entre outras habilidades interpessoais, consciência política e cultural (*political and cultural awareness*).
- 52 O grupo de processos de iniciação refere-se a definição e refinamento de metas, selecionando os melhores caminhos para atingir os objetivos de negócio que determinaram a existência do projeto.
- 53 Na edição em questão do referido guia, de acordo com a ordem de execução no projeto, os processos de planejamento são divididos em duas categorias: os básicos e os facilitadores.
- 54 Para organizar o escopo de todo o projeto, os trabalhos entregues pela equipe são decompostos em uma estrutura hierárquica denominada estrutura analítica do projeto (*work breakdown structure*).
- 55 As entradas, as ferramentas e as técnicas, bem como as saídas dos processos que integram cada área de conhecimento, estão descritas no PMBOK com o auxílio de diagramas de fluxo de dados.
- 56 O método de gerenciamento do valor agregado pode ser utilizado para o controle dos custos do projeto, pois integra as medidas de escopo, custos e cronograma para auxiliar a equipe de gerenciamento a avaliar e medir o desempenho e o progresso do projeto.

Com relação às normas e à legislação em vigor referentes à segurança da informação, julgue os itens subsequentes.

- 57 A NBR 27001 corresponde à atualização da norma internacional ISO/IEC 17799.
- 58 Segundo a NBR 27001, um sistema de gestão da segurança da informação apresenta o seguinte ciclo: estabelecimento, implementação e operação, monitoramento e revisão, e manutenção e melhoria do sistema.
- 59 O SERPRO é uma das autoridades certificadoras credenciadas pela ICP-Brasil para emitir certificados digitais que busquem garantir a integridade dos dados sigilosos que constam em documentos eletrônicos no âmbito da administração pública federal direta e indireta.

Para compartilhar seus dados entre localidades diferentes, uma organização de âmbito federal utiliza uma rede pública como se fosse privada. Essa solução envolve o risco de o serviço da rede sofrer interferências indesejáveis ou instabilidade no serviço. Acerca de conceitos e políticas de segurança da informação que podem ser adotados na situação acima, julgue os itens seguintes.

- 60 Para garantir a implementação do conceito de autenticidade, é indicada a transmissão dos dados de forma não inteligível com o uso de criptografia.
- 61 Para a gestão da continuidade do negócio, recomenda-se conduzir um projeto com o objetivo de ter sempre disponíveis as respostas e as ações emergenciais necessárias, de acordo com um orçamento e um cronograma realistas.

Julgue os próximos itens, de acordo com o ITIL, versão 3, que reúne um conjunto das melhores práticas e recomendações para a qualidade dos serviços de TI (tecnologia da informação).

- 62 O ITIL reúne os processos do ciclo de vida dos serviços em cinco fases, sendo que a fase de transição de serviço pode ser tratada como um projeto de implantação e pode ter apoio nos modelos do PMBOK.
- 63 O processo de gerenciamento da segurança da informação do ITIL é embasado na norma ISO/IEC 27001.
- 64 Na operação de serviço, um incidente com uma sobrecarga elétrica pode conduzir a um problema de estabilidade do servidor de dados corporativo.
- 65 Um incidente com baixo impacto e com alta urgência pode ter uma prioridade de resolução equivalente à de um incidente ocorrido no mesmo período com alto impacto, mas com baixa urgência.

A respeito de engenharia de requisitos, julgue os itens a seguir.

- 66 A entrevista é uma técnica de elicitação de requisitos simples, eficiente e direta e, por esses motivos, pode ser usada como fonte exclusiva de informação acerca dos requisitos do sistema.
- 67 O questionamento acerca da consistência, das omissões e das ambiguidades dos requisitos obtidos faz parte da função de validação dos requisitos.
- 68 A descrição dos cenários de uso com informações acerca da utilização do sistema sob diversos pontos de vista e formas de operação deve fazer parte do levantamento dos requisitos.

**Serpro, em parceria com o Ministério da Cultura,
viabilizará a doação de 100 equipamentos
a telecentros**

O Ministério da Cultura (MinC) formalizou parceria com o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) para viabilizar a doação e instalação de telecentros nos pontos de cultura — ação prioritária do programa Cultura Viva — e desenvolver atividades culturais com o apoio de tecnologias digitais. Cada ponto de cultura recebeu pelo menos onze computadores e, ainda, dois monitores capacitados pelo SERPRO para auxiliarem na coordenação de cada telecentro.

Maior provedor de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) no Brasil, com atuação em mais de trezentos municípios espalhados por todo país, o SERPRO disponibilizou sua *expertise* e suporte em tecnologia da informação para reforçar, sem qualquer ônus ao MinC, as ações de cultura digital do programa Cultura Viva.

Internet: <www.serpro.gov.br> (com adaptações).

Liberdade tecnológica em foco na Teia 2010

Uso de *software* livre, banda larga popular e criação de telecentros marcaram os debates acerca de cultura digital no Encontro Nacional dos Pontos de Cultura — a Teia Brasil 2010 — Tambores Digitais, em Fortaleza. Enquanto alguns acompanhavam a música no palco principal da Teia, outros utilizavam o telecentro com quarenta computadores instalados pelo SERPRO.

O encontro reuniu participantes de mais de 2,5 mil pontos de cultura de todo o país, que voltaram para seus estados com uma bagagem de muitas reflexões e aprendizados. “Meu maior interesse nesse evento era aprender acerca de cultura digital. Há dois meses, eu era um artista que não sabia mexer em um computador, mas vir à Teia me incentivou a querer saber mais para poder repassar esse conhecimento em minha cidade e para melhorar o telecentro que temos em nosso ponto de cultura”, destaca Cláudio Roberto Moraes, 31 anos, do Arte Cultura Norte, de Teresina, no Piauí.

O Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital — Telecentros.BR é uma promoção do governo federal para a criação de novos telecentros e apoio aos já existentes. “Os representantes dos pontos puderam contar com a estrutura do telecentro do SERPRO instalado na Teia para cadastrar suas propostas de adesão ao Telecentro.BR”, conta Paulo Mendonça, representante do Programa SERPRO de Inclusão Digital em Fortaleza.

Internet: <www.serpro.gov.br> (com adaptações).

Com base nos textos acima e com relação ao *marketing*, incluindo-se o *marketing*, incluindo-se o *marketing* de serviço, julgue os itens de 69 a 73.

- 69 No que diz respeito ao composto de *marketing*, a participação do SERPRO na Teia 2010 abrangeu ações promocionais e de distribuição.
- 70 O SERPRO, serviço federal que atende órgãos governamentais, posiciona-se como líder em TIC no Brasil. Portanto, em seu plano de *marketing*, é dispensável a análise da concorrência.

- 71 A parceria com o MinC no programa Cultura Viva visa contribuir para a estratégia de praça do SERPRO.
- 72 O desempenho pessoal dos monitores influencia no êxito da capacitação nos telecentros, confirmando o caráter de inseparabilidade desse serviço do SERPRO.
- 73 O depoimento do artista Cláudio Roberto Moraes, na Teia 2010, é exemplo de resultado do incentivo à participação do cliente como uma forma de minimizar as desvantagens da precibilidade do serviço oferecido.

O CRM não é algo que está restrito a um *software*. É uma filosofia e, sendo assim, as empresas precisam começar a desenvolver uma mentalidade que enfatize o relacionamento com o cliente.

Internet: <www.logicadigital.com.br> (com adaptações).

Com base no texto acima, julgue o próximo item, acerca de gestão de relacionamento com clientes (CRM).

- 74 A adoção da CRM pressupõe mudança no foco da empresa (do produto para o cliente) e independe da cultura interna para dirigir-se à criação de valor com vistas à satisfação do cliente.

Com relação à elaboração do plano de negócio, julgue os itens que se seguem.

- 75 O sumário executivo corresponde à introdução; portanto, deve conter todas as diretrizes para a elaboração do plano de negócio.
- 76 As metas do plano de negócio não indicam resultados mensuráveis e prazos definidos porque não há como prever todas as ameaças e oportunidades que possam surgir para o negócio.

Acerca da gestão de processos de negócio, julgue os próximos itens.

- 77 Uma modelagem por processos constrói-se em torno das habilitações e poderes específicos dos membros ou setores específicos, e não em torno do modo de fazer o trabalho.
- 78 A adoção de abordagem por processos tem grande correlação com os pressupostos da norma ISO 9001/2000.
- 79 A adoção de uma estrutura funcional, por ser intrinsecamente hierárquica e verticalizada, não permite que processos fluam transversalmente entre as unidades organizacionais, e pode gerar barreiras à comunicação e à gestão dos processos.
- 80 A metodologia IDEF define-se como uma linguagem gráfica para o mapeamento de processos.

No processo de faturamento de determinada organização, as quantidades de produtos vendidos e os seus valores são utilizados pelo faturista, que, seguindo as normas de faturamento e a legislação sobre impostos, emite nota fiscal e boleto bancário. Nessa situação, julgue os itens subsequentes a luz da gestão de processos de negócio.

- 81 As quantidades de produtos vendidos são exemplos de controle.
- 82 O faturista é um exemplo de mecanismo.
- 83 O boleto bancário emitido é um exemplo de entrada.
- 84 A nota fiscal emitida é um exemplo de saída.
- 85 A legislação referente a impostos é um exemplo de controle.

Julgue os itens a seguir, relativos a técnicas para análise e melhoria de processos.

- 86 O 5W2H é uma ferramenta adequada para encontrar as causas de problemas em determinado processo.
- 87 Para esquematizar o planejamento das ações a serem implementadas, a fim de melhorar um processo e fixar prazo e custo, entre outros aspectos, deve-se utilizar o diagrama de Ishikawa.
- 88 O fluxograma oferece uma visão de conjunto e integrada de um processo, mostrando seus detalhes críticos.
- 89 A técnica GUT, por não contemplar a fixação de prioridades ou o estabelecimento de juízos de valor, é uma ferramenta que pode ser utilizada para fomentar a criatividade e o surgimento de novas ideias.
- 90 Para a discussão de possíveis melhorias de um processo, o *brainstorming* constitui ferramenta eficaz, desde que não sejam cerceadas as ideias no momento de seu surgimento.

No que se refere à gestão estratégica, julgue os itens a seguir.

- 91 O gestor que utiliza o BSC (*balance scorecard*) como ferramenta de gestão estratégica privilegia o acompanhamento de aspectos contábeis e financeiros da organização.
- 92 Na matriz SWOT, a existência de colaboradores com formação especializada em área de interesse da organização é vista como exemplo de força.
- 93 O aumento de preços dos produtos e serviços de que a organização necessita para desempenhar as suas atividades é um exemplo de fraqueza, segundo a matriz SWOT.
- 94 O quadro de bordo organizacional utilizado no BSC contempla os indicadores vitais capazes de sinalizar com segurança os resultados da organização.

Acerca de ciclo de vida e de metodologias de desenvolvimento de *software*, julgue os itens seguintes.

- 95 O documento de requisitos de *software* estabelece formalmente o que os desenvolvedores de sistema devem implementar e incluir a especificação resumida dos requisitos do sistema e a visão detalhada da arquitetura do sistema.
- 96 O ciclo de vida de um *software* corresponde a um conjunto de quatro etapas sucessivas: análise do problema, definição da arquitetura do *software*, projeto e teste com validação.
- 97 O RUP (*rational unified process*) é um modelo de desenvolvimento de *software* com visão estática que enfoca atividades que ocorrem durante o processo de desenvolvimento.
- 98 A garantia de qualidade tem como objetivo testar os produtos de *software* de modo a identificar, relatar e remover os defeitos encontrados, enquanto o controle da qualidade provê a gerência sênior da organização com a visibilidade apropriada sobre o processo de desenvolvimento.

Em relação a análise por pontos de função, julgue os itens a seguir.

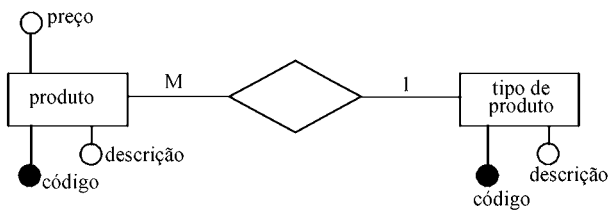
- 99 A análise por pontos de função não permite medir o tamanho do sistema em relação à funcionalidade fornecida ao usuário, mas permite estimar seu tamanho em qualquer fase de seu ciclo de vida.
- 100 Nas fases de especificação de requisitos e projeto de alto nível, a medição funcional realizada é apenas uma projeção do que será entregue. Contudo, ao final do projeto detalhado, é possível realizar uma contagem dos pontos de função do produto final.
- 101 Ponto de função é unidade de medida que tem por objetivo tornar a medição das funcionalidades fornecidas por um *software* independente da tecnologia utilizada para a construção desse *software*.

A respeito de *workflow* e de gestão de conteúdo, julgue os próximos itens.

- 102 É um exemplo de ponto no processo de *workflow* conhecido como *XOR-split* a descrição: “Atividade avaliar sinistro é seguida por pagar danos ou contatar usuário”.
- 103 Nos sistemas de gerenciamento de conteúdo, o conteúdo tem um formato específico e pré-definido que corresponde às necessidades gerenciais da empresa e raras vezes às necessidades operacionais, pois esse não é seu objetivo.
- 104 Ferramentas de colaboração *on-line* podem ser síncronas ou assíncronas, permitindo a colaboração em tempo real com atuação simultânea ou em momentos separados, e oferecendo integração de informações e de dados estruturados e não estruturados.

Acerca de portais corporativos, sistemas colaborativos e gestão de conteúdo, julgue os itens que se seguem.

- 105** Portais corporativos focalizam dados e informação, apoiando os processos e fluxos de trabalho (*workflows*). Dessa maneira eles provêm um ponto central de acesso aos sistemas em que os colaboradores da empresa precisam operar e que devem consultar no seu dia a dia.
- 106** As regras de Eckerson definem as características essenciais de um portal corporativo e resumem os requisitos mínimos esperados de um portal.



Considerando a figura apresentada, julgue os itens seguintes, relativos a banco de dados.

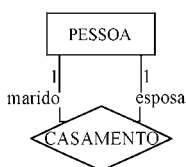
- 107** Segundo o modelo apresentado na figura, para cada produto o banco de dados armazenará o código, a descrição, o preço e o tipo de produto ao qual está associado. Nesse caso, um produto está associado a um único tipo de produto.
- 108** O seguinte trecho corresponde, em linguagem de modelagem de dados, à figura.
- ```

TipoDeProduto (CodTipoProd, DescrTipoProd)
Produto (CodProd, DescrProd, PreçoProd)
TipoDeProduto referencia CodTipoProd

```

Julgue os itens de **109** a **112** no que concerne a bancos de dados: conceitos básicos, abordagem relacional, modelo entidade-relacionamento, normalização e sistemas gerenciadores.

- 109** Na modelagem de dados, quando o conjunto de valores de um determinado objeto é fixo durante toda a vida do sistema, este conjunto pode ser modelado como atributo, visto que o domínio de valores do atributo é imutável.
- 110** No relacionamento a seguir, CASAMENTO não representa um relacionamento binário, pois o que determina o fato de o relacionamento ser binário é o número de entidades que participam de cada relacionamento e, nesse caso, uma única entidade (PESSOA) participa.



- 111** Em um relacionamento R entre três entidades, A, B e C, a cardinalidade máxima de A e B dentro de R indica quantas ocorrências de C podem estar associadas a uma ocorrência do par A-B.
- 112** A cardinalidade mínima 1 é denominada associação obrigatória, pois ela indica que de cada ocorrência do relacionamento deve participar obrigatoriamente uma ocorrência da entidade em questão.

Acerca da execução orçamentária do governo federal, julgue os itens a seguir.

- 113** Na emissão da nota de empenho para despesa com contrato administrativo com duração de doze meses, tendo como objeto a locação de máquina copiadora, deve ser utilizada a modalidade global para o empenho, em razão do pagamento parcelado.
- 114** A receita decorrente da anulação de empenhos emitidos e não liquidados durante o exercício financeiro deve ser classificada na mesma categoria econômica em que a nota de empenho foi emitida.
- 115** A modalidade do estágio da receita, denominado lançamento, quando efetuado sem a participação do contribuinte, é denominada lançamento officio.

Com relação ao plano plurianual (PPA) do governo federal, julgue os próximos itens.

- 116** A promoção da gestão empreendedora e o estímulo às parcerias são alguns dos princípios básicos que norteiam o PPA.
- 117** A gestão do PPA compreende a implementação, o monitoramento, a avaliação e a revisão dos programas que o compõem.
- 118** As regionalizações a serem consideradas no PPA vigente encontram-se organizadas por cada estado e pelo Distrito Federal.
- 119** Todas as ações orçamentárias do governo devem estar discriminadas no PPA.
- 120** O projeto do próximo PPA será encaminhado ao Congresso Nacional até agosto de 2010, para vigência até o final do último exercício financeiro do próximo mandato presidencial.