

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Determinada empresa, que deseja implantar gestão de serviços de TI à luz da ITIL v3 (2011), listou as seguintes necessidades:

#1 Possuir um processo que seja responsável pela negociação de acordos de nível de serviço atingíveis e que garanta o alcance de todos esses acordos;

#2 Possuir um processo que gerencie os recursos necessários para entregar um serviço de TI, atual ou futuro, tanto do ponto de vista de capacidade quanto de desempenho;

#3 Ter capacidade de medir o grau de confiabilidade do serviço de TI em relação ao tempo médio entre falhas (MTBF);

#4 Possuir um projeto do serviço a ser implantado que permita visualizar e conhecer as necessidades do serviço de TI em termos de recursos e também auxilie no ajuste desse serviço quanto ao desempenho em eventual incidente ou problema nesse serviço;

#5 Deter alto grau de disponibilidade para todos os processos de TI, sendo considerado alto grau a medida entre 99,9% e 100% de disponibilidade em um período de tempo estipulado previamente;

#6 Obter informações de oportunidades de melhoria de serviços para posterior análise e priorização de modo a permitir a melhoria contínua desses serviços.

Tendo como referência inicial as informações descritas acima, julgue os itens a seguir.

- 51 O gerenciamento de capacidade do estágio de desenho do serviço, quando implantado, permitirá atender à necessidade #2, uma vez que esse processo considera todos os recursos necessários para entregar um serviço de TI. Esse gerenciamento possui, ainda, três subprocessos: gerenciamento de capacidade do negócio, gerenciamento de capacidade do serviço e gerenciamento de capacidade do componente.
- 52 O gerenciamento de demanda possui, entre outras, a medida de confiabilidade por meio do MTBF que, uma vez implantado, atende à necessidade #3. Essa medida de confiabilidade é obtida com a seguinte fórmula: confiabilidade (MTBF, em horas) = [(disponibilidade (em horas) – total de tempo fora de serviço (em horas)] / número de interrupções do serviço.
- 53 A criação de um projeto do serviço atende à necessidade #4, pois o gerenciamento de capacidade possui como objetivo auxiliar no diagnóstico e na resolução de desempenho e capacidade relacionados com incidentes e problemas.
- 54 O processo de gerenciamento de nível de serviço permite monitorar e reportar os níveis de serviço com os clientes, e ainda gerar informações que possam resolver a necessidade #6.
- 55 A implantação do processo de gerenciamento de nível de serviço, além de ser adequado para atendimento da necessidade #1, tem como objetivos monitorar e reportar os níveis de serviço, manter revisões de serviço regulares com os clientes e identificar melhorias requeridas.

Em determinada empresa identificou-se as seguintes necessidades:

#a Ser capaz de analisar, previamente, a necessidade de aquisição ou desenvolvimento de uma nova aplicação ou função;

#b Possuir processo que seja capaz de gerenciar os requisitos das aplicações, seu desenvolvimento, segurança e disponibilidade de aplicativos, além de garantir a qualidade do *software*;

#c Ser capaz de transferir conhecimento dos sistemas desenvolvidos e adquiridos, por meio de manuais de usuário e operacionais, assegurando a satisfação dos usuários finais com a oferta dos serviços;

#d Ser capaz de adquirir e manter habilidades de TI que respondam à estratégia de entrega, bem como reduzir os riscos dessas aquisições;

#e Possuir controle que seja capaz de avaliar o impacto, a autorização e a implantação de mudanças na infraestrutura e nas aplicações de TI.

Com base nas informações acima descritas e no COBIT 4.1, julgue os itens a seguir, relativos à implantação de controles para solucionar as necessidades apresentadas.

- 56 *A priori*, a implantação do processo **gerenciar mudanças** solucionaria todas as necessidades descritas em #e, porém esse processo não abrange a gestão de mudanças na infraestrutura.
- 57 Para mudanças classificadas como emergenciais, é correto pôr em vigor avaliação e autorização que não sigam o processo de mudança estabelecido.
- 58 O processo **identificar soluções automatizadas**, que identifica soluções tecnicamente viáveis e com boa relação custo benefício, é mais bem adequado para solucionar a necessidade #a que o processo **adquirir e manter *software* aplicativo**.
- 59 Com a implantação do processo **adquirir e manter *software* aplicativo**, todas as necessidades descritas em #b serão atendidas por meio de seus objetivos de controle.
- 60 Ao se implantar o processo **habilitar operação e uso**, todas as necessidades descritas em #c serão atendidas por meio de seus objetivos de controle.
- 61 Ao se implantar o processo **adquirir recursos de TI**, as necessidades descritas em #d serão atendidas parcialmente, pois não cabe a esse processo adquirir pessoas como se fossem recursos de TI.

Em determinada empresa, foram identificadas as necessidades descritas abaixo em relação a gerenciamento de projetos:

- i) Possuir a capacidade de criar diagrama de redes para ajudar no sequenciamento das atividades do projeto;
- ii) Ser capaz de subdividir o projeto em partes menores, mais gerenciáveis, chamadas atividades;
- iii) Avaliar as entradas necessárias para desenvolver o termo de abertura do projeto;
- iv) Desenvolver detalhes técnicos e de gerenciamento para serem incluídos no plano de gerenciamento do projeto;
- v) Possuir a capacidade de obter requisitos de modo a gerenciar as expectativas dos clientes e compor a estrutura analítica do projeto (EAP).

Considerando as informações descritas acima, julgue os próximos itens acerca da implantação de ferramentas e técnicas à luz do PMBOK, 4.ª edição, 2008, para solucionar essas necessidades.

- 62** Coletar requisitos é um processo do grupo de planejamento e da área de escopo do projeto, que possui como técnica a entrevista; e esta atende à necessidade **v**, pois permite a obtenção de informações relativas às entregas desejadas para o projeto.
- 63** O método do diagrama de precedência pode ser usado no método do caminho crítico para a construção de um diagrama de rede do cronograma do projeto, e assim atender à necessidade descrita em **i**.
- 64** A opinião especializada é uma técnica adequada para resolver a necessidade **iii**; porém não é apropriada para solucionar a necessidade **iv**.

Julgue os itens seguintes, relativos a gerenciamento de processos de negócio (BPM) CBOK versão 2.0.

- 65** O BPM pode ser definido como uma disciplina de gerenciamento e um conjunto de tecnologias habilitadoras, sem incluir a medição de processos de negócio da organização.
- 66** O BPM, mesmo não possuindo um ciclo de vida único, pode ser sumarizado por um conjunto interativo de atividades que incluem análise, planejamento, desenho e modelagem, monitoramento e controle, implantação e refinamento.

Com base na ISO 9001, julgue os itens seguintes, a respeito de gerenciamento de qualidade.

- 67** No desenvolvimento de um sistema de qualidade, a organização deve seguir fielmente os processos já existentes em sua estrutura, não lhe cabendo, portanto, determinar a sequência e a interação desses processos; e isso porque, a partir dos processos já existentes, serão determinados critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle do sistema e dos processos sejam eficazes e com a qualidade desejada.
- 68** Um sistema de gestão da qualidade deve enfatizar a importância tanto do entendimento quanto do atendimento dos requisitos, porém sem a necessidade de considerar os processos em termos de valor agregado, uma vez que o foco é obtenção e qualidade dos resultados.

Acerca do gerenciamento de riscos, tendo como base o COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), julgue os itens subsequentes.

- 69** O gerenciamento de riscos corporativos é constituído de quatro componentes: estratégias, operações, respostas e avaliação dos riscos.
- 70** O gerenciamento de riscos corporativos é um processo vinculado a estratégias que identificam e administram eventos potencialmente capazes de afetar a organização.

Julgue os itens que se seguem, referentes à gestão de materiais.

- 71** A gestão da cadeia de suprimento estabelece um compartilhamento de informações entre fornecedores, produtores, distribuidores e clientes em um processo integrado, não existindo foco em um cliente direto ou imediato.
- 72** Considere que uma empresa possua um estoque médio mensal de 300 itens de determinado produto e que, anualmente, essa empresa venda 2.700 itens desse produto. Nessa situação, a referida empresa apresenta 10 giros de estoque por ano.
- 73** Se um gerente administra um estoque caracterizado pela variação no tempo de reposição e pela dificuldade de determinação do consumo, é recomendável que esse gerente adote o sistema dos máximos-mínimos no estoque.
- 74** Uma organização que adota a avaliação de estoques pelo método LIFO (*last in, first out*) possui itens estocados com valores defasados em relação aos preços praticados no mercado.

Acerca de gestão patrimonial, julgue os itens a seguir.

- 75** Uma vez alienado por uma organização pública, o bem deve receber baixa do patrimônio e não poderá ter seu número de tombamento atribuído a outro material.
- 76** O inventário anual se restringe à verificação da existência contábil dos itens, em relação ao que foi tombado na organização em 31 de dezembro de cada exercício; nele são comparados os dados das variações contábeis ocorridas durante o exercício.

Com relação à análise e classificação de documentos e à gestão documental, julgue os itens seguintes.

- 77** Compete à Comissão Permanente de Avaliação de Documentos atribuir valor à documentação e elaborar os instrumentos de destinação de documentos, como a tabela de temporalidade.
- 78** A eliminação de documentos consiste na seleção de documentos para destruição, ao final de períodos pré-determinados.
- 79** O objetivo da classificação é manter, no mesmo arquivo, documentos que têm assuntos semelhantes.

Julgue os itens a seguir, relativos a tratamento, guarda e recuperação de documentos.

- 80** O recolhimento consiste na passagem dos documentos da fase corrente para a fase intermediária.
- 81** Apenas um método deve ser escolhido para o arquivamento de documentos na fase corrente, não sendo adequada a utilização de métodos auxiliares.
- 82** Nos arquivos permanentes, a busca e a recuperação de documentos ocorrem mediante instrumentos de pesquisa.

Em relação a gestão de seguros de transporte nacional, julgue o item a seguir.

- 83** Duas são as categorias de seguro de transportes: a de transporte propriamente dito, seguro contratado pelo vendedor ou pelo comprador da carga; e a de responsabilidade civil, seguro contratado pelo transportador.

Com referência à legislação e às normas relativas a seguro de vida em grupo, julgue os itens que se seguem.

- 84** Faz parte das garantias suplementares de seguro de vida o IAC (inclusão automática do cônjuge) entre os componentes principais do seguro.
- 85** A invalidez permanente, total ou parcial, por acidente (IPA) é uma garantia adicional que se baseia na antecipação do pagamento da indenização relativa à garantia básica, em caso de invalidez permanente total, consequente de doença.
- 86** A data do falecimento é a que se considera para efeito de determinação do capital segurado, que representa a importância máxima a ser paga ou reembolsada em função do valor estabelecido para a garantia básica, vigente na data do evento.

Acerca de acidentes pessoais, julgue os itens subsequentes.

- 87** O suicídio ou a tentativa de suicídio são incluídos no conceito de acidente pessoal para fins de indenização, de acordo a legislação em vigor.
- 88** Acidente pessoal é o evento com data caracterizada, exclusivo e diretamente externo, súbito, involuntário, violento e causador de lesão física, que, por si só, independentemente de qualquer causa, tenha como consequência direta a morte ou a invalidez permanente, total ou parcial, do segurado.

Com base na Lei n.º 8.666/1993, que trata de licitações, julgue os itens seguintes.

- 89** Os documentos necessários para a habilitação em uma licitação poderão ser apresentados em cópia autenticada pelo respectivo cartório competente.
- 90** Todo e qualquer contrato verbal pactuado com a administração pública é considerado nulo e sem efeito.
- 91** Se uma autarquia contratar com particular, mediante licitação, a mão-de-obra para pequenos trabalhos, com preço certo, então o serviço contratado será classificado como empreitada por preço unitário.

No que se refere ao processo administrativo, segundo a Lei n.º 9.784/1999, julgue os próximos itens.

- 92** Se um servidor público for intimado a se manifestar em um processo administrativo disciplinar contra ele, caso o referido servidor optar por não se manifestar, serão reputados como verdadeiros os fatos alegados contra ele.
- 93** Recurso administrativo protocolado perante órgão incompetente não será conhecido, contudo a autoridade competente será indicada ao recorrente, sendo-lhe devolvido o prazo para recurso.
- 94** Considere que Antônio, servidor público, esteja litigando em processo judicial contra Maria, companheira de Mário, também servidor público, lotado na mesma repartição de Antônio. Nessa situação, Antônio não poderá atuar em processo administrativo em que Mário esteja interessado.

Com base na Lei n.º 10.520/2002, que institui a modalidade de licitação denominada pregão, julgue os itens subsequentes.

- 95** A administração pública pode exigir do licitante do pregão garantias referentes à proposta formulada.
- 96** O acolhimento do recurso implicará a invalidação do pregão realizado.
- 97** Um tenente do Exército poderá desempenhar a função de pregoeiro no âmbito do Ministério da Defesa.

Considerando a Lei n.º 12.462/2011, que dispõe sobre o regime diferenciado de contratações públicas, julgue os itens seguintes.

- 98** As licitações para o regime diferenciado de contratações públicas deverão ser realizadas sob a forma eletrônica, não sendo cabível a forma presencial.
- 99** Do ato de inabilitação de licitante, caberá recurso, no prazo de cinco dias úteis, contados a partir da data de intimação ou da lavratura da ata.
- 100** O cargo de presidente do Banco Central do Brasil é equiparado ao de ministro de Estado.

Julgue os itens a seguir, à luz da legislação brasileira sobre marcas e patentes.

- 101** Admite-se o requerimento de patente de uma única invenção ou de um grupo de invenções inter-relacionadas. No que tange aos conceitos inventivos, este pode ser único ou mesmo um conjunto de conceitos inventivos diversos.
- 102** A patente de invenção e a de modelos de utilidade vigoram pelos prazos de 25 anos e de 20 anos, respectivamente, contados a partir da data de protocolo.

Com relação às regras de seguro de responsabilidade civil e de seguro de vida em grupo, julgue os itens seguintes.

- 103** A denominação de um seguro como seguro de vida condiciona-se, exceto quando prevista a cobertura por sobrevivência, ao oferecimento das coberturas de morte por causas naturais e acidentais.
- 104** Caso o segurado por seguro de responsabilidade civil tenha direito à reparação e ao reembolso das indenizações pagas a terceiros, a sociedade seguradora deve sempre reembolsá-lo, não podendo realizar diretamente o pagamento ao terceiro prejudicado.
- 105** De acordo com as regras para fixação de coberturas, o limite máximo de indenização e o limite agregado não se somam nem se comunicam.
- 106** Segundo regra vigente para seguro de pessoas, o seguro deve abranger, obrigatoriamente, pelo menos uma das coberturas básicas, caso se adote a estruturação de coberturas básicas e adicionais.

Acerca de incentivos a micro e pequenas empresas, julgue os itens que se seguem.

- 107** Se uma empresa optante pelo regime Simples Nacional ultrapassar o limite de receitas em mais de 20% das previstas nas faixas de enquadramento, essa empresa deverá ser excluída desse regime no mês subsequente ao da ocorrência da extrapolação do limite de receita, caso tenha optado pelo Simples Nacional em algum ano posterior ao ano de início de suas atividades.
- 108** A receita bruta anual de microempresa deve ser de até R\$ 460 mil e a de empreendedores individuais, de até R\$ 60 mil, enquanto a de pequenas empresas deve estar entre R\$ 460 mil e R\$ 4,6 milhões.

No que se refere a pregão eletrônico e contratações públicas de bens, serviços e obras pela administração pública federal, julgue os próximos itens.

- 109** Para a aquisição de bem ou serviço comum mediante pregão eletrônico, é necessário que a condição de bem ou serviço comum seja comprovada por laudos técnicos.
- 110** As microempresas e as empresas de pequeno porte, a despeito do tratamento legal diferenciado a elas dispensado, devem apresentar o balanço patrimonial de seu último exercício social na fase de habilitação de licitações para o fornecimento de bens para pronta entrega ou para a locação de materiais.

Com base no Decreto n.º 7.174/2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, julgue os itens a seguir.

- 111** A administração pública federal assegura preferência aos fornecedores de bens e serviços de tecnologia cujos produtos estejam de acordo com o processo produtivo básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo federal.
- 112** Compete ao Ministério da Ciência e Tecnologia normatizar a contratação de bens e serviços de informática.
- 113** Nas aquisições de bens de informática e automação, caso o licitante ofereça bens importados, deverá comprovar sua origem e o pagamento dos tributos de importação referentes aos equipamentos.
- 114** Após o encerramento da fase de apresentação das propostas ou lances, caso nenhuma empresa venha a exercer direito de preferência e havendo empate de preços entre licitantes que se encontram na mesma ordem de classificação, deverá haver sorteio do licitante que primeiro poderá ofertar nova proposta.
- 115** Na fase de habilitação, é exigida certificação atestando a adequação do produto aos requisitos de consumo de energia, a qual deve ser emitida obrigatoriamente por instituição pública, pois não é admitida a emissão de certificação por instituições privadas.

Com base na Instrução Normativa 2/2008, que disciplina a contratação de serviços, continuados ou não, por órgãos ou entidades integrantes do sistema de serviços gerais (SISG), julgue os itens seguintes.

- 116** É vedado aos servidores praticarem atos que se configurem como ingerências na administração da contratada.
- 117** É vedada a contratação de cooperativas ou instituições sem fins lucrativos.
- 118** É permitida a contratação parcial de lotes de serviços, quando estes forem caracterizados como imprescindíveis para a operação da instituição.

Com base na Instrução Normativa 4/2010, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de tecnologia da informação pelos órgãos integrantes do sistema de administração dos recursos de informação e informática do Poder Executivo federal, julgue os itens abaixo.

- 119** No início de um contrato, quando for admissível, deve-se disponibilizar a infraestrutura à contratada e repassar os conhecimentos necessários para a execução dos serviços.
- 120** A contratada deverá, antes de iniciar a execução dos serviços, elaborar o termo de compromisso a respeito da manutenção do sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão.