

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Considere que todos os projetos subordinados à área responsável pelo gerenciamento de projetos devem

- I apresentar um documento formal que autorize uma fase do projeto, assim como os requisitos iniciais do projeto;
- II conter os seguintes processos: coleta dos requisitos, elaboração da EAP e determinação do orçamento;
- III gerenciar os riscos relativos aos projetos, incluindo o planejamento, a identificação, a análise quantitativa e a resposta a riscos;
- IV apresentar processo específico para entrega de benefícios esperados pelo projeto;
- V incorporar processo para monitorar e controlar o desempenho do projeto;
- VI gerenciar as partes interessadas do projeto;
- VII incluir as atividades necessárias para que sejam comprados ou adquiridos produtos, serviços ou resultados externos à equipe do projeto.

Tendo as informações apresentadas como referência inicial, julgue os próximos itens, que versam sobre gerenciamento de projetos, à luz do PMBOK5.

- 51 Em relação ao atendimento do requisito do item VI, há dois processos no PMBOK5: o qualificado como desenvolver o plano dos recursos humanos e o mobilizar a equipe do projeto. Um dos objetivos do primeiro é ajustar as estratégias e os planos para o engajamento das partes interessadas, ao passo que o segundo busca a comunicação e o trabalho com as partes interessadas para atender as suas necessidades e expectativas.
- 52 O termo de abertura atende e abrange o requisito do item I, sendo isso um artefato do processo da área de integração e do grupo iniciação.
- 53 Os três processos descritos em II são do grupo planejamento: os dois primeiros são da gerência de escopo; e o último, da gerência de custos.
- 54 Não cabe ao gerenciamento de projetos planejar a resposta aos riscos dos processos listados no item III, pois esse processo é inerente à governança corporativa.
- 55 O processo denominado garantir a entrega dos benefícios esperados, da área gerenciamento da qualidade, é um dos novos processos do PMBOK5 e atende ao descrito no item IV.
- 56 O item V, que é atendido pelo processo conhecido como monitorar e controlar o trabalho do projeto, monitora, acompanha e avalia o progresso dos trabalhos realizados, com vistas a atender aos objetivos de desempenho definidos no plano de gerenciamento de projeto.
- 57 Em relação ao atendimento do requisito item VI no PMBOK5, o processo designado gerenciar a equipe do projeto visa acompanhar o desempenho dos membros da equipe, fornecer *feedback*, resolver problemas e gerenciar mudanças para otimizar o desempenho do projeto.
- 58 O processo chamado planejar o gerenciamento das aquisições contribui para o atendimento do item VII, pois gerencia a documentação das decisões de compras do projeto, especificando a abordagem e identificando fornecedores em potencial, tendo como entrada o registro de riscos e o cronograma do projeto, entre outros.

Julgue os seguintes itens, relativos à segurança da informação, com base no que dispõem as normas ISO/IEC 27002 e ISO/IEC 27001.

- 59 Quanto à abrangência, a norma ISO 27002 estabelece diretrizes e princípios gerais para gestão de segurança da informação incluindo a sua implantação, manutenção e melhoria.
- 60 Segundo a ISO 27001, os controles são classificados em três categorias: obrigatórios, como os documentos da política de segurança da informação; os mandatórios, como os perímetros de segurança física; e os desejáveis, entre os quais se incluem os acordos de confidencialidade.
- 61 A ISO 27001 agrega controles tanto em relação à auditoria quanto à conformidade técnica. A primeira trata dos sistemas de informação a serem auditados, devendo as informações obtidas na auditoria e usadas para análise ser classificadas primeiramente com nível de confidencialidade. A segunda trata dos sistemas a serem periodicamente verificados quanto à sua conformidade com as normas de segurança da informação implementadas.
- 62 Há pontos em comum nos objetivos de controle Política de Segurança da Informação da ISO 27001 e as práticas do processo denominado gerenciar serviços de segurança do domínio construir, adquirir e implementar, do COBIT5. Essa política visa prover orientação e apoio da direção para a segurança da informação, de acordo com os requisitos do negócio e com as leis e regulamentações relevantes.
- 63 De acordo com a norma ISO 27002, convém que os acordos com terceiros que envolvam, por exemplo, processamento ou gerenciamento dos recursos de processamento da informação cubram todos os requisitos de segurança da informação relevante, incluindo a possibilidade de indenização a terceiros.
- 64 A norma ISO 27002 estabelece que seja designado um proprietário para todas as informações e os ativos associados com os recursos de processamento da informação.

Acerca do ITIL, julgue os itens a seguir.

- 65 O gerenciamento de catálogo de serviços é responsável por fornecer e manter esse catálogo, tendo como objetivo incluir, de forma detalhada, a captura, manutenção e utilização de dados de ativos por meio do gerenciamento de configuração.
- 66 O gerenciamento de catálogo de serviços é responsável por garantir a descrição dos serviços disponíveis aos autorizados a acessá-lo, incluindo os detalhes da captura, manutenção e cumprimento da requisição desses serviços.
- 67 O tempo médio entre falhas (TMEF) é uma métrica iniciada no momento em que o item de configuração começa a funcionar, até a sua próxima falha, e tem como objetivo medir e relatar a confiabilidade por meio do tempo médio em que um serviço de TI ou outro item de configuração consiga realizar a sua função acordada sem interrupção.
- 68 O gerenciamento de problemas na forma proativa busca resolver os problemas em resposta a um ou mais incidentes, por meio da realização de revisões periódicas programadas de registros de exploração e registros de manutenção para identificar padrões e tendências de atividades que podem indicar problemas ou incidentes em potencial.

69 O gerenciamento de incidente deve garantir que a operação normal de um serviço seja restaurada o mais rápido possível de modo que o impacto no negócio seja minimizado. Além disso, deve-se certificar de que métodos e procedimentos padronizados sejam aplicados para resposta rápida e eficiente, com gerenciamento contínuo e relatórios de incidentes.

No que se refere ao COBIT5, julgue os itens subsequentes.

70 Gerenciar controles do processo de negócio — do domínio chamado de monitorar, avaliar e medir — é um processo de gestão que tem como prática monitorar e avaliar o ambiente tecnológico alinhado ao direcionamento holístico da gestão da organização.

71 O processo de governança denominado gerenciar a estrutura de gestão da TI visa fornecer uma visão holística do ambiente de negócio da TI, bem como as iniciativas necessárias para se migrar para o ambiente futuro desejado.

72 Gerenciar a estratégia é um processo de governança que tem como objetivo principal levar a empresa a obter as tendências dos serviços relacionados, identificar as oportunidades de inovação e planejar como se beneficiar de inovação em relação às necessidades do negócio.

73 O processo de gestão designado gerenciar orçamento e custos visa executar a direção estratégica definida para os investimentos em linha com a visão de arquitetura corporativa e as características desejadas do investimento com os relacionados às carteiras de serviços e às restrições de financiamento.

A respeito de gestão de relacionamento, julgue os itens seguintes.

74 *Marketing* de serviços trata do *marketing* de empresas, pessoas ou instituições que ofertam serviços com o objetivo de promover ações e esforços, no intuito de encantar o cliente na sua busca de satisfação de seus desejos por algo que se pode comprar, mas que é intangível.

75 Gestão de relacionamento com clientes é uma abordagem empresarial destinada a entender e influenciar o comportamento dos clientes, por meio de comunicações significativas para a melhoria das compras, da retenção, lealdade e lucratividades deles.

Julgue os itens a seguir, a respeito do ciclo de vida e das metodologias de desenvolvimento de *software*.

76 Metodologias de desenvolvimento ágil enfocam atividades de projeto e implementação, desconsiderando as atividades de elicitação de requisitos e a produção de documentação.

77 No ciclo de vida do *software*, o congelamento dos requisitos do *software* garante que este, quando em desenvolvimento, atenda à expectativa do usuário, desde que tudo que tenha sido requisitado seja implementado.

Na engenharia de *software*, a utilização de métricas pode estar associada a algumas finalidades, que vão da estimativa de qualidade a estimativas de tamanho do *software* a ser desenvolvido. Acerca desse assunto, julgue os itens subsequentes.

78 A aplicação da análise de pontos de função determina o custo do *software* a ser desenvolvido, independentemente dos índices de produtividade de cada empresa.

79 A métrica conhecida como resposta para uma classe relaciona o nível de complexidade de uma determinada classe com a quantidade de interações que ela faz com objetos de outras classes.

80 A aplicação de métricas estáticas de produto é comumente usada para se avaliar a complexidade de um *software*.

Com base nas definições de modelos CMMi e de qualidade de *software*, julgue os itens seguintes.

81 No modelo contínuo, para que a organização atinja um determinado nível de maturidade, o CMMi estabelece o nível de maturidade que deve ser atingido por cada processo avaliado, embora considere que nem todos os processos estejam no mesmo nível de maturidade.

82 Tendo em vista que a qualidade dos processos de *software* garante a qualidade dos produtos desenvolvidos, a melhoria dos processos vai representar a melhoria nos produtos.

83 No nível de capacidade 3, nível definido, é considerada a existência de padrões de processos que podem ser adaptados para a aplicação em um projeto específico.

Considerando que uma grande empresa tenha decidido desenvolver um sistema para atender à necessidade de algumas de suas diretorias que estejam geograficamente dispersas pelo território nacional e cujos membros tenham pouco contato pessoal, julgue os próximos itens.

84 Uma forma de validação dos requisitos é a geração de casos de teste para os requisitos documentados.

85 A definição de um protótipo para a validação dos requisitos pode tornar o processo de requisitos mais barato e mais simplificado, já que ele vai corresponder à real forma de uso do sistema a ser construído.

86 Os requisitos não funcionais a serem especificados estabelecerão restrições que devem ser seguidas por todo o sistema da referida empresa, podendo até mesmo levar à necessidade de definição de requisitos funcionais.

87 Para a elicitação dos requisitos, é indicada à empresa a realização de um *workshop* de requisitos, em que seja determinado um facilitador, mesmo que sem grande experiência com os processos de gerenciamento de requisitos.

No que se refere a gerenciamento de requisitos, julgue os itens subsequentes.

88 As mudanças de requisitos em processos ágeis de desenvolvimento não seguem um processo formal de gerenciamento de requisitos.

89 As informações de rastreabilidade de requisitos possibilitam a realização de estimativa do custo de mudanças em requisitos.

90 Tão logo exista uma versão do documento de requisitos, o processo de gerenciamento de requisitos deverá ser iniciado.

Julgue os próximos itens, relativos aos conceitos de arquitetura de sistemas.

91 Em arquiteturas orientadas a serviço, um serviço deve ser implementado de forma a garantir um fraco acoplamento.

92 Embora normalmente os sistemas desenvolvidos se baseiem em padrões de arquitetura, cada um deles tem arquitetura totalmente específica, em consequência dos seus requisitos.

93 Em uma arquitetura ponto a ponto, os protocolos que permitem a comunicação entre os nós da rede de computadores estão embutidos na aplicação, a qual deve ser executada em cada nó.

Com relação aos portais corporativos e *web services*, julgue os itens seguintes.

- 94 As informações relativas a formato de protocolo e mensagem são associadas às operações (elementos *operation*) por meio de elementos *binding*.
- 95 Em uma arquitetura de portal corporativo, a camada *web* é a responsável por prover a integração com os sistemas de bancos de dados da organização.

Julgue os itens subsequentes, acerca dos conceitos de *data mining*, *data warehouse* e sistemas colaborativos.

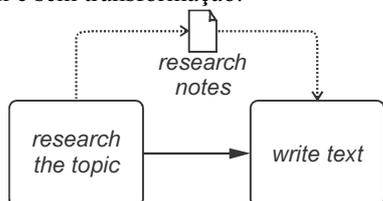
- 96 Em *data mining*, a técnica *boosting* é utilizada para fazer a seleção inicial dos dados a serem analisados durante o estágio de construção do modelo.
- 97 Os sistemas colaborativos devem ser construídos para atenderem a grupos de especialidades específicas a fim de atingirem a efetividade de sua criação.
- 98 Em uma arquitetura DW de três camadas, os dados são derivados diretamente dos dados operacionais da organização.

No que tange à nuvem computacional, julgue os itens seguintes.

- 99 Nuvem comunitária é aquela em que a infraestrutura é compartilhada por organizações que mantêm algum tipo de interesse em comum (jurisdição, segurança, economia), podendo ser administrada, gerenciada e operada por uma ou mais dessas organizações.
- 100 Uma das especificidades da plataforma de nuvem que a diferencia das demais plataformas distribuídas é a característica *self-service*, que garante que, se for necessário aumentar a utilização de determinado recurso, seja ele qual for, esse aumento deve ocorrer de forma fácil ou até mesmo automática.

Acerca da modelagem de processos com BPMN (versão 2.0), julgue os itens a seguir.

- 101 Uma tarefa do tipo compensação deve desfazer passos de uma atividade que já tenham sido completados com sucesso, ou porque seus resultados precisam ser desfeitos ou porque seus efeitos secundários não são mais desejados, ainda que a atividade esteja ativa.
- 102 A coreografia, assim como os processos privados, tem controlador central, que é responsável por monitorar a rede de atividades, eventos e *gateways*, sendo essas atividades realizadas por meio de interações, ou trocas de mensagens, que envolvem dois ou mais participantes.
- 103 A associação de dados (*data association*) mostrada na figura a seguir por meio das linhas pontilhadas é um artefato utilizado na BPMN 2.0 para descrever a troca de dados sem transformação ou simplesmente um fluxo de dados, ao passo que a associação simples entre as atividades, apresentada por meio da linha cheia, descreve a troca de dados entre objetos de dados com e sem transformação.



No que se refere à gestão de processos de negócio, julgue os itens subsequentes.

- 104 A análise do processo *As-Is*, com o intuito de prover melhoria, somente pode ocorrer na forma proativa, uma vez que a forma reativa cabe apenas na análise *To-Be*. Isso acontece porque as *handoffs* entre as atividades se comportam de forma distinta entre a análise do processo *As-Is* e a do *To-Be*.
- 105 A identificação de pontos de atenção no processo como passagens de responsabilidade que geram desconexão é um dos objetos da análise de processos.

Com relação à gestão estratégica, julgue os itens seguintes.

- 106 O planejamento estratégico pode ser desenvolvido por meio das seguintes etapas: determinação dos objetivos; análise ambiental externa; análise organizacional interna; formulação das alternativas estratégicas e escolha das estratégias; elaboração do planejamento e sua implantação mediante planos táticos e planos operacionais.
- 107 O resultado da análise por intermédio da matriz SWOT permite a definição dos objetivos estratégicos e das metas para a organização, uma vez que um dos objetivos é a identificação dos rumos que a organização deverá seguir.
- 108 Os *lead indicators* são indicadores de desempenho que determinam quão bem os negócios estejam sendo executados para permitir que os objetivos sejam atingidos. Além disso, no *balanced scorecard*, esses indicadores são chamados também de direcionadores de desempenho.
- 109 O BSC é fundamentado em quatro perspectivas: a do aprendizado e crescimento, a financeira, a do cliente e a dos processos internos. Qualidade, rentabilidade, retenção e satisfação são, respectivamente, objetivos estratégicos do tipo *lagging indicators* dessas perspectivas.
- 110 Entre os objetivos do BSC, incluem-se o de mobilizar a mudança por meio de liderança executiva e o de converter a estratégia em processo contínuo.

No que tange a conceitos básicos de banco de dados e de abordagem relacional, julgue os itens a seguir.

- 111 A propriedade de fechamento permite a escrita de expressões aninhadas e dispensa a produção de nova relação tornando-se a entrada dessas expressões.
- 112 Relações definidas como conjuntos matemáticos e representadas na implementação física em bancos de dados por tabelas podem conter tuplas duplicadas.

A respeito de modelo entidade-relacionamento e normalização, julgue os itens subsequentes.

- 113 Em relações normalizadas, na primeira forma normal, toda tupla em toda relação contém apenas um único valor, do tipo apropriado, em cada posição de atributo.
- 114 Sabendo que, nos relacionamentos ternários, a cardinalidade refere-se a pares de entidades, em um relacionamento ternário 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 um par de ocorrências de A e B.

Acerca de sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD), julgue os seguintes itens.

Espaço livre

**115** Os dados armazenados em um SGBD são acessados por um único usuário de cada vez, sendo impedido o acesso concorrente aos dados.

**116** O SGBD proporciona um conjunto de programas que permite o acesso aos dados sem exposição dos detalhes de representação e armazenamento de dados, por meio de uma visão abstrata dos dados, conhecida como independência de dados.

---

Com relação ao planejamento plurianual (PPA), julgue o item abaixo.

**117** O PPA 2012–2015 do governo federal foi definido utilizando-se a concepção de programas temáticos, e esses foram organizados em objetivos detalhados por meio de metas e iniciativas.

---

Julgue os próximos itens, relativos a planejamento de tecnologia da informação (TI) e a contratação de serviços de TI na administração pública federal.

**118** Na fase de habilitação do fornecedor do serviço ou produto contratado, é necessário exigir a avaliação dos processos MPS.BR ou CMMI, como forma de garantir a qualidade dos serviços e produtos e de minimizar os riscos da contratação.

**119** Ao possibilitar a visão antecipada de mudanças relevantes, a análise prospectiva faz que os planejamentos estratégicos e os de longo prazo sejam definidos considerando-se que o futuro a ser planejado não apresenta descontinuidades e rupturas.

**120** A estratégia geral de tecnologia da informação e comunicação (EGTIC), elaborada pelo órgão central do sistema de administração dos recursos de informática (SISP), define a formulação de um plano diretor de tecnologia da informação (PDTI), obrigatório para a contratação de serviços de TI na administração pública federal.