

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Julgue os itens seguintes, a respeito de gerência de projetos, de acordo com o proposto pelo Guia PMBOK, 4.ª edição, versão de 2008.

- 51 No gerenciamento do escopo de um projeto, a equipe de gerenciamento do projeto pode decidir corretamente por não decompor de imediato os níveis mais altos da estrutura analítica do projeto (EAP), realizando a decomposição em ondas sucessivas de planejamento.
- 52 Uma nova distribuição de uma mesma versão de um *software*, mesmo não criando um produto exclusivo, é corretamente classificada como um projeto, pois a versão distribuída tem um uso temporário.
- 53 O gerente de projeto, durante a execução de suas atividades, não deve atuar nos processos orientados a produtos, mas deve tratar dos processos de gerenciamento de projetos.
- 54 No gerenciamento dos riscos de um projeto, os riscos que não podem ser administrados de uma forma proativa devem ser tratados pela equipe de projeto com a estratégia de transferência de riscos.

Acerca da segurança da informação, julgue os itens subsequentes.

- 55 Na elaboração do plano de continuidade do negócio de uma organização, devem ser considerados não apenas os procedimentos de recuperação das atividades, mas também os procedimentos de emergência após a ocorrência de um incidente.
- 56 Pode ser identificada uma equivalência entre o modelo de gestão PDCA (*plan-do-check-act*) e a estrutura proposta pela norma ISO-IEC 27001. A etapa *do* (fazer) corresponde a manter e melhorar os sistemas de gestão de segurança da informação (SGSI), ou seja, devem-se executar as ações corretivas e preventivas necessárias para alcançar a melhoria contínua do SGSI.
- 57 Considere que uma mensagem de correio eletrônico, supostamente vinda do provedor de Internet, sob a alegação de que o computador que recebia a mensagem estava infectado por um vírus, sugeria que fosse instalada uma ferramenta de desinfecção. Considere ainda que na verdade, a ferramenta oferecida era um programa malicioso que, após a instalação, tornou os dados pessoais do usuário acessíveis ao remetente da mensagem. Nessa situação hipotética, é correto afirmar que houve um ataque de engenharia social.
- 58 Os rótulos físicos são a forma mais usada para definir a classificação de uma informação, mas são substituídos, em algumas situações, por procedimentos e metadados.
- 59 A política de segurança da informação (PSI) deve buscar o comprometimento integral de toda a organização, portanto o tratamento das consequências advindas da violação das normas de segurança não é de sua competência.

Julgue os itens a seguir, referentes a gestão da tecnologia da informação com base na ITIL (*information technology infrastructure library*), versão 2.

- 60 Para alcançar a entrega de serviços de tecnologia da informação (TI) de alta qualidade, o gerenciamento da TI proposto pela ITIL sugere o uso dos quatro Ps: pessoas (*people*), processos (*processes*), produtos (*products*) e parceiros (*partners*).
- 61 O gerenciamento de problemas controla os erros conhecidos, mas precisa realizar uma requisição de mudança para implementar uma solução de contorno.
- 62 Mesmo que os *feedbacks* sejam transmitidos aos clientes e ainda que os relatórios de gerenciamento da TI sejam boas referências quanto à eficiência de um *Service Desk*, é essencial divulgar continuamente as ações positivas e a contribuição do *Service Desk* para o negócio.
- 63 Uma vez que se encontre uma organização dependente de fornecedores externos para cumprir um acordo de nível de serviço (SLA), é recomendado que a organização detalhe as metas parciais a serem atingidas por esses fornecedores na forma de acordos de nível operacional (OLA - *operational level agreements*).
- 64 Considere que o *Service Desk* tenha recebido uma ocorrência relativa à indisponibilidade de uma impressora de rede e que o suporte ao serviço tenha optado por uma atualização do equipamento. Nesse caso, o gerenciamento da disponibilidade estará corretamente envolvido quando orientar a realização da instalação e da configuração do novo equipamento de acordo com as exigências atuais do negócio.
- 65 A ITIL reúne as melhores práticas de processos e tarefas encontrados em um departamento de tecnologia da informação, oferecendo descrição específica de como essas atividades devem ser executadas.

No que se refere a conceitos básicos, técnicas de elicitação e gerenciamento de requisitos, julgue os itens subsequentes.

- 66 A etnografia é uma técnica eficaz para descobrir requisitos ligados à forma com que as pessoas efetivamente trabalham no sistema, e não ao modo como deveriam trabalhar para se ajustar a normas e regulamentos formais em vigor.
- 67 Em uma coleta colaborativa de requisitos, é correto definir um cliente interessado no sistema como o facilitador da reunião.
- 68 Os processos de gerenciamento de requisitos são iniciados após a elicitação das necessidades, para acompanhar e controlar as mudanças nos requisitos inicialmente identificados.
- 69 Após receber a solicitação de um novo sistema, é correto que o engenheiro de requisitos apresente ao cliente questões de livre contexto que busquem um entendimento básico do problema, como: “Em uma solução de sucesso, quais seriam as características das saídas necessárias ao negócio?”.
- 70 Um exemplo de requisito de sistema bem descrito é: “O sistema deve fornecer um gráfico comparativo entre as vendas previstas e as realizadas”.

Julgue os itens seguintes, acerca de prototipação, especificação e técnicas de validação de requisitos.

- 71 Mesmo não conseguindo capturar requisitos relacionados com o desempenho e a eficiência, os protótipos têm um bom emprego na elicitação e na validação dos requisitos de um sistema desejado pelo cliente.
- 72 A prototipação começa com a apresentação de um modelo de projeto rápido, etapa em que se representam as necessidades conhecidas e identificam-se as áreas que necessitam de maior definição, de modo a tornar claros os requisitos de um *software*.
- 73 O uso de uma notação matemática é uma forma válida para redução da ambiguidade da especificação dos requisitos do sistema.
- 74 As notações gráficas, como o diagrama de casos de uso da UML, são úteis para a especificação dos requisitos funcionais e não funcionais de um sistema de informação.
- 75 A validação dos requisitos pode ser feita por meio de uma revisão em que, entre outros aspectos, pode estar envolvida a descrição do ambiente (interfaces, fluxo e estrutura da informação, funções e restrições) em que o sistema operará.

Acerca de noções de *marketing* e gestão de relacionamento com o cliente, julgue os itens a seguir.

- 76 Mix de comunicação é o conjunto de ferramentas de *marketing*, os chamados 4Ps — produto, preço, praça e promoção—, que a organização utiliza para atingir seus objetivos de *marketing*.
- 77 Cabe ao profissional de *marketing* entender as necessidades, desejos e demandas do mercado-alvo.

A respeito de plano de negócios e *marketing* de serviços, julgue os itens que se seguem.

- 78 *Marketing* interativo se refere à habilidade dos funcionários em servir ao cliente da organização.
- 79 Um plano de negócios completo prescinde do plano operacional e do plano jurídico.
- 80 Uma característica do serviço é a intangibilidade.

A respeito de metodologias de desenvolvimento e de ciclo de vida de *softwares*, julgue os itens subsequentes.

- 81 Na metodologia de desenvolvimento de *software* RUP (*rational unified process*), artefatos não UML são incluídos explicitamente.
- 82 A modelagem ágil é uma metodologia que apresenta ciclo de vida e processo que podem ser claramente seguidos pelo operador.
- 83 A utilização do Modelo V minimiza os custos da qualidade do *software*, assim, segundo a regra 10 de *Myers*, os testes devem ser iniciados nas inspeções/revisões de código até os testes de *software*.

Com relação a métricas e estimativas de *software*, análise por ponto de função, CMMI (*capability maturity model integration*) e qualidade de *software*, julgue os próximos itens.

- 84 No nível 2, o modelo CMMI apresenta métricas que suportam o rastreamento e a retenção de dados de projetos.
- 85 A análise por ponto de função é dependente da tecnologia, da metodologia e da forma da modelagem dos requisitos empregados pelo operador.
- 86 Atividades de revisões técnicas para o controle de qualidade, como as auditorias, revelam erros que asseguram a execução das diretrizes de qualidade no trabalho de engenharia de *software*.
- 87 Embora não suporte a análise e interpretação dos dados coletados, o modelo GQM (*goal/question/metrics*) identifica as métricas consideradas relevantes e úteis em uma empresa.

Julgue os itens que se seguem, relativos a arquitetura e tecnologias de sistemas de informação.

- 88 Considerada sob o ponto de vista de ferramenta tecnológica, o *workflow* possibilita a captação da inteligência de determinado processo por meio de geração, controle e automatização.
- 89 O gerenciamento eletrônico de documentos possibilita o arquivamento e o tratamento das informações dos documentos, sendo um modo alternativo de utilização documental que evita a duplicação abusiva de documentos.
- 90 A arquitetura de sistemas de informação possibilita o mapeamento dos elementos atinentes ao processo de desenvolvimento e implantação de sistemas de informação em uma organização.

No que se refere à arquitetura cliente-servidor orientada a serviços, à distribuída e à de grande porte, julgue os itens subsequentes.

- 91 Na arquitetura distribuída, a definição de um modelo arquitetônico com base em eventos é caracterizada por processos fracamente acoplados, que precisam se referir explicitamente uns aos outros. Esses processos são denominados desacoplados no espaço ou referencialmente desacoplados.
- 92 O número de servidores é um indicador necessário para a avaliação do desempenho e da qualidade de serviço da arquitetura cliente-servidor, visto que, nessa arquitetura, se houver aumento no número de servidores, haverá, na mesma proporção, aumento de desempenho.
- 93 A independência de fornecedor e a alta capacidade de processamento de transações simultâneas são propriedades que definem um sistema computacional como arquitetura de grande porte.

Com relação a *datamining*, *datawarehouse*, gerenciamento de conteúdo, ambientes colaborativos e portais corporativos, julgue os próximos itens.

- 94 A publicação e o gerenciamento de conteúdos em portais corporativos requerem o uso de ferramenta de *workflow*, mediante a qual é possível o tratamento de exceções, pelo gerente, e a subscrição, pelo usuário, de publicações específicas.
- 95 Em um ambiente colaborativo, a necessidade de acesso a determinados recursos exige que a infraestrutura forneça elementos para que algumas ferramentas sejam executadas no servidor.
- 96 Clusterização é a tarefa preditiva relativa à identificação de um conjunto finito de categorias empregadas para descrever uma informação. Essas categorias nunca poderão ser mutuamente exclusivas.

Julgue os itens seguintes, referentes a computação em GRID, computação em *cluster*, computação em nuvem e especificação de metadados e *web services*.

- 97 Para que a elasticidade da computação em nuvem seja plenamente funcional, a aplicação e a infraestrutura devem ser construídas com base em uma arquitetura adequada e escalável.
- 98 Os serviços embasados em colheita automática de metadado (*harvesting*) são assíncronos e menos sofisticados que os providos pelas federações, sendo a sobrecarga sobre os participantes consideravelmente menor.

Julgue os itens subsecutivos, acerca de banco de dados.

- 99 O processo de integração de modelos se inicia pela junção de tabelas que apresentam a mesma chave primária, ou seja, os domínios e os conteúdos das colunas que compõem a chave primária devem ser iguais.
- 100 O processo de normalização, que é executado sobre qualquer tipo de representação de dados, pode ser originado a partir da descrição de um arquivo em computador, do leiaute de um relatório ou de uma tela.

De acordo com a modelagem de processos e as técnicas de análise de processo, julgue os itens a seguir.

- 101 Com a utilização do diagrama de componentes da UML (*unified modeling language*) podem ser modelados os processos de negócio da empresa.
- 102 A modelagem formal apresenta uma grande qualidade: a de descrever de forma precisa o raciocínio sobre os processos.
- 103 A modelagem de processos de negócio, se realizada mediante representação textual, dificulta a representação de caminhos alternativos.

Julgue os seguintes itens, relativos à gestão de processos de negócio.

- 104 A tarefa (*task*) dentro do BPMN, em uma sequência contínua de atividades, pode ser dividida em outras tarefas.
- 105 A PCF (*process classification framework*) é decomposta funcionalmente em categoria, grupos de processos, processo e atividade.
- 106 Melhoria da comunicação e auxílio na identificação de papéis dentro da empresa são alguns dos benefícios do mapeamento e da modelagem de processos.
- 107 Por meio do BPMN (*business process model and notation*) podem ser mapeados os processos internos e abstratos, mas não os processos de colaboração, pois estes são do tipo B2B.

Considerando que a administração estratégica é o processo contínuo e circular que visa manter a organização como um conjunto integrado ao ambiente, julgue os itens subsequentes, referentes a planejamento estratégico e BSC (*balanced scorecard*).

- 108 A informação resultante do trabalho das pessoas gera o conhecimento necessário para possibilitar oportunidades no mercado.
- 109 O BSC (*balanced scorecard*) é um projeto de métricas e controle utilizado por toda a organização.
- 110 A visão empresarial de uma organização pode ser monitorada com base em indicadores apropriados que permitam descrever sua evolução financeira, o comportamento dos seus clientes, o desenvolvimento dos seus processos internos e o nível de aprendizado e crescimento da empresa.
- 111 O ciclo de controle PDCA (*plan, do, check, act*) é composto pelas fases de planejamento, execução, verificação e correção necessária.

Julgue os itens a seguir, a respeito de matriz SWOT.

- 112 Com fundamento em análise do cenário do ambiente externo, a organização consegue avaliar o impacto de um aumento de imposto sobre as suas vendas.
- 113 Por meio de medidas de desempenho, é possível identificar se a empresa está atingindo as metas do planejamento estratégico e como as atividades estão sendo feitas.
- 114 Os pontos fortes e os fracos de uma organização estão relacionados aos fatores internos; já as oportunidades e as ameaças, aos aspectos externos.
- 115 De acordo com a matriz SWOT, o aumento do IPI para os carros é considerado um ponto fraco de uma empresa de venda de carros zero.

A respeito do plano plurianual (PPA) do governo federal, julgue os itens que se seguem.

- 116 O PPA, que estabelece as diretrizes, os objetivos e as metas do governo federal, não trata das ações destinadas à gestão e manutenção da ação governamental.
- 117 O projeto do PPA vigente foi encaminhado pelo Poder Executivo ao Poder Legislativo em 2011.

Acerca do orçamento público, julgue os próximos itens.

- 118 A emissão do empenho na modalidade estimativa, para despesas com serviços de energia elétrica, não dispensa a realização da liquidação anterior ao pagamento.
- 119 A arrecadação é o estágio que encerra a etapa de execução orçamentária da receita pública.
- 120 A técnica orçamentária vigente no Brasil é a do orçamento clássico ou tradicional, cujo foco é a estimativa da receita e a fixação da despesa.

