

SUPERVISOR DE PESQUISAS TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este **CADERNO DE QUESTÕES**, com o enunciado das 60 (sessenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

LÍNGUA PORTUGUESA		CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS		NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO / SITUAÇÕES GERENCIAIS	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 15	2,0 cada	16 a 40	2,0 cada	41 a 60	1,0 cada
Total: 30,0		Total: 50,0		Total: 20,0	
Total: 100,0					

b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas das questões objetivas formuladas na prova.

02 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso não esteja, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA** é sensível a marcas escuras, portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - O candidato deve ter muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado em suas margens superior e/ou inferior - **DELIMITADOR DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. O candidato só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** deste Processo Seletivo Simplificado o candidato que:

a) se utilizar, durante a realização da prova, de aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios não analógicos, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *paggers*, microcomputadores portáteis e/ou similares;

b) se ausentar da sala em que se realiza a prova levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;

c) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;

d) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

Obs. O candidato só poderá ausentar-se do recinto da prova após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início da mesma. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

09 - O candidato deve reservar os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - O candidato deve, ao terminar a prova, entregar ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA**.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTA PROVA DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, já incluído o tempo para marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA** e o **CADERNO DE QUESTÕES**.

12 - As questões e os gabaritos da Prova Objetiva serão divulgados no primeiro dia útil após sua realização, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

LÍNGUA PORTUGUESA

Comércio ambulante: sob as franjas do sistema

Definir uma política para a economia informal – ou mais especificamente para o comércio ambulante – significa situá-la em contextos de desigualdade, entendendo de que maneira ela se relaciona com a economia formal e de que forma ela é funcional para a manutenção dos monopólios de poder político e econômico. Dependendo do contexto, o poder público formula políticas considerando o caráter provisório do trabalho informal, justificando políticas de formalização com a crença de uma possível “erradicação” da informalidade.

Desse ponto de vista, a falta de um plano municipal para o comércio ambulante nas grandes cidades é emblemática. Trata-se de um sinal que aponta que o comércio ambulante é visto como política compensatória, reservada a alguns grupos com dificuldades de entrada no mercado de trabalho, como deficientes físicos, idosos e, em alguns países, veteranos de guerra. Entretanto, a realidade do comércio ambulante em São Paulo mostra que essa atividade é uma alternativa consolidada para uma parcela importante dos ocupados que não se enquadram em nenhuma das três categorias acima. [...]

Há políticas que reconhecem a informalidade como exceção permanente do capitalismo e que acreditam que somente podem “gerenciá-la” ou “domesticá-la” se determinada atividade não gerar conflitos e disputas entre setores da sociedade. Nessa concepção, “gerenciar” a informalidade significa tolerá-la, limitando-a arbitrariamente a um número ínfimo de pessoas que podem trabalhar de forma legalizada, deixando um grande contingente de trabalhadores à mercê da falta de planejamento e vulnerável à corrupção e à violência. Esse perfil de “gestão da exceção” delimita a inclusão de poucos e se omite no planejamento para muitos. No caso de São Paulo, o número de licenças de trabalho vigentes, por exemplo, corresponde no ano de 2013 a apenas 2,5% do contingente total de trabalhadores ambulantes. Em Nova York, apesar de toda a gestão militarizada e excludente, o percentual é de 20%.

Dentro desse raciocínio, “domesticar” a informalidade significa destinar ao comércio ambulante apenas alguns espaços na cidade, mas somente os que não confrontem a lógica de reprodução do capital e, conseqüentemente, a imagem que se quer manter dos espaços em valorização imobiliária. Não só trabalhadores ambulantes, como catadores de material reciclável, moradores de habitações precárias e população em situação de rua são obrigados a ocupar espaços distantes dos vetores

de reconfiguração urbana e dos megaeventos corporativos e midiáticos. A “demarcação” de terras onde eles podem estar, trabalhar ou circular passa a ser não uma política afirmativa do direito à cidade, mas do deslocamento dessa população para longe das vistas do “progresso” e do “moderno”. [...]

Em resumo, a ausência de políticas de inclusão é em si uma política. Em algumas das grandes cidades brasileiras, as leis que regulam o comércio ambulante apenas aparentemente servem para incluir, quando, na verdade, são instrumentos de exclusão dos trabalhadores das ruas.

ALCÂNTARA, A.; SAMPAIO, G.; ITIKAWA, L. **Comércio ambulante: sob as franjas do sistema**. Disponível em: <<http://www.cartacapital.com.br/sociedade/sob-as-franjas-do-sistema-o-comercio-ambulante-nas-grandes-cidades-325.html>>. Acesso em: 26 dez. 2013. Adaptado.

1
No segundo parágrafo, a inexistência de um plano municipal para o comércio ambulante evidencia, na visão sustentada pelos autores, a seguinte compreensão dos governantes:

- (A) a burocracia paulista emperra um cadastro eficiente dos ambulantes.
- (B) a preguiça é a principal motivação para o comércio ambulante.
- (C) os prefeitos querem ocupar o cargo de gerentes dos maiores grupos.
- (D) o comércio ambulante é eventual e restrito a pequenos grupos.
- (E) os trabalhadores não têm cumprido com suas obrigações tributárias.

2
No terceiro parágrafo, a visão negativa dos autores, em relação ao planejamento governamental, está sintetizada pelo valor semântico do seguinte verbo:

- (A) “reconhecem” (l. 25)
- (B) “acreditam” (l. 27)
- (C) “significa” (l. 31)
- (D) “omite” (l. 37)
- (E) “corresponde” (l. 39)

3
A menção às cidades de São Paulo e Nova York (l. 38-42) cumpre o seguinte papel em relação à argumentação desenvolvida no parágrafo:

- (A) relata aspectos históricos particulares de cada cidade.
- (B) elabora uma premissa baseada em distinções geográficas.
- (C) sugere a superioridade civilizatória dos americanos.
- (D) apresenta uma relação causal entre as cidades.
- (E) sustenta com exemplos a opinião dos autores.

4

A verdadeira motivação, apresentada como conclusão do texto, para a suposta ausência de políticas para o trabalho ambulante consiste em:

- (A) conter o avanço da especulação imobiliária.
- (B) cumprir prazos para realização dos megaeventos.
- (C) garantir a cada grupo social seu espaço de direito.
- (D) restringir a circulação dos trabalhadores ambulantes na cidade.
- (E) favorecer o ingresso dos excluídos em algumas carreiras.

5

A relação lógica entre as partes de um texto pode eventualmente ser articulada com o auxílio de uma conjunção. A sequência destacada no trecho abaixo poderia ser introduzida por uma conjunção, de modo a manter a mesma relação de sentido com a frase que a antecede.

“Desse ponto de vista, a falta de um plano municipal para o comércio ambulante nas grandes cidades é emblemática. **Trata-se de um sinal que aponta que o comércio ambulante é visto como política compensatória**” (l. 12-16)

Essa conjunção é

- (A) se
- (B) pois
- (C) logo
- (D) porém
- (E) quando

6

Considerando-se as ideias desenvolvidas no quarto parágrafo, a expressão destacada no trecho “espaços distantes dos **vetores de reconfiguração urbana** e dos megaeventos corporativos e midiáticos.” (l. 52-54) representa, para a organização das cidades, uma

- (A) escala
- (B) vantagem
- (C) diretriz
- (D) mediação
- (E) particularidade

7

No trecho “reservada a alguns grupos com dificuldades de entrada no mercado de trabalho, **como** deficientes físicos, idosos e, em alguns países, veteranos de guerra” (l. 16-19), a palavra em destaque contribui para estabelecer a seguinte relação entre partes do texto:

- (A) reafirmação da visão de setores desfavorecidos
- (B) enumeração de componentes do grupo citado
- (C) comparação entre os aspectos mencionados
- (D) oposição ao ponto de vista dos prefeitos
- (E) retificação dos dados relatados no texto

8

A palavra **que** é classificada gramaticalmente como conjunção no trecho apresentado em:

- (A) “entendendo de **que** maneira ela se relaciona com a economia formal” (l. 4-5)
- (B) “a realidade do comércio ambulante em São Paulo mostra **que** essa atividade é uma alternativa” (l. 19-21)
- (C) “Há políticas **que** reconhecem a informalidade como exceção permanente” (l. 25-26)
- (D) “um número ínfimo de pessoas **que** podem trabalhar de forma legalizada,” (l. 31-33)
- (E) “mas somente os **que** não confrontem a lógica de reprodução do capital” (l. 45-47)

9

Em “Há políticas que reconhecem **a informalidade**” (l. 25), ao substituir o termo destacado por um pronome, de acordo com a norma-padrão da língua, o trecho assume a formulação apresentada em:

- (A) Há políticas que a reconhecem
- (B) Há políticas que reconhecem-a
- (C) Há políticas que reconhecem-na
- (D) Há políticas que reconhecem ela
- (E) Há políticas que lhe reconhecem

10

No trecho “deixando um grande contingente de trabalhadores **à mercê da** falta de planejamento e vulnerável à corrupção e à violência.” (l. 33-35), o segmento introduzido pela expressão destacada expressa uma circunstância de

- (A) modo
- (B) dúvida
- (C) finalidade
- (D) proporção
- (E) consequência

11

Considerando-se a argumentação crítica desenvolvida pelos autores, o emprego das aspas nas palavras **progresso e moderno** (l. 58) confere ao texto o seguinte tom:

- (A) apaziguador
- (B) formal
- (C) irônico
- (D) diplomático
- (E) respeitoso

12

A concordância verbal está de acordo com a norma-padrão em:

- (A) Tratam-se de problemas nunca resolvidos.
- (B) Nunca se assistem a ações afirmativas nesses casos.
- (C) Em poucas cidades, apresentam-se soluções adequadas para o comércio ambulante.
- (D) A situação dos moradores de habitações precárias são as piores.
- (E) Antes haviam políticas que buscavam solucionar o problema do comércio ambulante.

13

Há omissão do agente da ação verbal pelo recurso à voz passiva em:

- (A) “o comércio ambulante é visto como política compensatória, reservada a alguns grupos” (l. 15-16)
- (B) “Há políticas que reconhecem a informalidade como exceção permanente do capitalismo” (l. 25-26)
- (C) “Nessa concepção, ‘gerenciar’ a informalidade significa tolerá-la” (l. 30-31)
- (D) “‘domesticar’ a informalidade significa destinar ao comércio ambulante apenas alguns espaços na cidade” (l. 43-45)
- (E) “quando, na verdade, são instrumentos de exclusão dos trabalhadores das ruas” (l. 62-64)

14

O emprego do acento grave indicando crase **NÃO** está de acordo com a norma-padrão em:

- (A) O funcionário estava habituado a chegar sempre às nove.
- (B) Os trabalhadores realizam sua atividade à custa de muito esforço.
- (C) Ela preferia uma discussão às claras, em suas reuniões de trabalho.
- (D) A prefeitura ainda será chamada à cumprir suas obrigações constitucionais.
- (E) Enquanto assistiam às remoções, os moradores iam ficando mais indignados.

15

De acordo com a norma-padrão, o pronome **onde** em “A demarcação de terras **onde** eles podem estar”(l. 54-55) poderá ser substituído pela palavra **aonde**, se o verbo **estar** for substituído por

- (A) ficar
- (B) chegar
- (C) trabalhar
- (D) abrigar-se
- (E) estabelecer-se

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16

O ciclo de vida clássico de desenvolvimento de software é criticado por vários autores.

Uma das principais críticas a esse ciclo de vida é que a(o)

- (A) falta de documentação típica desse ciclo de vida afeta diretamente a qualidade do software.
- (B) ausência de uma fase de modelagem pode gerar arquiteturas de fraco desempenho.
- (C) demora para entregar programas funcionando aumenta o risco de entregar funcionalidades erradas.
- (D) tempo curto de cada iteração dificulta o cumprimento de prazos.
- (E) excesso de paralelismo entre as fases dificulta o controle dos requisitos.

17

Solicitado para fazer o levantamento dos requisitos para um novo software a ser desenvolvido, um analista de sistemas identificou a necessidade de descobrir todos aqueles que se beneficiariam de forma direta ou indireta do sistema a ser desenvolvido.

Essas pessoas são conhecidas como

- (A) clientes
- (B) partes interessadas
- (C) patrocinadores
- (D) usuários
- (E) usuários finais

18

Antes de lançar seu próximo produto, uma empresa de desenvolvimento de software costuma convidar seus principais clientes para testar uma versão “quase final”. Esses clientes são convidados ao local de desenvolvimento e são observados enquanto utilizam o software e registram erros e problemas no uso.

Essa estratégia de teste em um ambiente controlado é conhecida como teste

- (A) alfa
- (B) beta
- (C) de stress
- (D) de integração
- (E) de aceitação do cliente

19

No processo de criação de um banco de dados relacional, primeiro foram criadas as tabelas onde seriam guardados os dados; depois, foi feita a inserção dos dados nessas tabelas. Nenhuma outra estrutura auxiliar foi criada no banco para melhorar o desempenho além das chaves primárias. Após realizar uma simulação de carga, com dados e aplicativos reais, o responsável percebeu que uma busca importante tentava encontrar uma pessoa pelo número do seu título de eleitor, no campo TITELE, que não era uma chave primária planejada. Essa busca demorava muito, pois o SGBD precisava procurar em todos os registros até encontrar aquele com o número desejado.

Supondo-se que o SGBD suporta visões, índices árvore-B e de tabela de espalhamento (hashs), joins e procedimentos armazenados, a maneira de acelerar essa busca ao máximo é criar um(a)

- (A) índice do tipo árvore B no campo TITELE.
- (B) índice do tipo tabela de espalhamento (hash) no campo TITELE.
- (C) procedimento armazenado no banco de dados que faz a busca linear sem necessidade de um programa externo.
- (D) nova tabela cuja chave primária é TITELE, que será usada em uma operação de join, mais tarde, com a tabela original.
- (E) visão na tabela original, com o campo TITELE, e a chave primária original.

20

O BPMM é um importante modelo de maturidade do processo proposto pela OMG, baseado em outros modelos de maturidade de processo, como o CMMI.

Uma empresa que deseje ser certificada como nível 2 do BPMM deve, necessariamente, satisfazer os objetivos da seguinte área de processo:

- (A) Gestão da Configuração da Unidade de Trabalho
- (B) Gestão de Ativos Comuns da Organização
- (C) Gestão de Negócios de Produtos e Serviços
- (D) Gestão de Processos Organizacionais
- (E) Implantação de Produtos e Serviços

21

A exposição ao risco de um projeto de software é calculada como o(a)

- (A) (custo, caso o risco ocorra) / (prêmio do seguro ao risco)
- (B) (custo, caso o risco ocorra) / (valor total do projeto)
- (C) (valor investido para evitar o risco) / (custo, caso o risco ocorra)
- (D) (quantidade de vezes que o risco ocorrerá) x (custo, caso o risco ocorra)
- (E) (probabilidade de ocorrência do risco) x (custo, caso o risco ocorra)

22

Segundo a classificação de categorias de modelos de dados, o modelo de dados relacional deve ser entendido como

- (A) conceitual
- (B) externo
- (C) físico
- (D) interno
- (E) representacional

23

SQL é uma linguagem dedicada à operação de Bancos de Dados relacionais, padronizada internacionalmente, e que pode ser encontrada nos principais SGBD modernos.

Os principais comandos da sua linguagem de manipulação de dados (DML) são:

- (A) ALTER, CREATE e DROP
- (B) CREATE, DELETE, READ e UPDATE
- (C) CREATE, DESTROY, FIND e INCLUDE
- (D) SELECT, DELETE, INSERT e UPDATE
- (E) SELECT, JOIN, PROJECT e RENAME

24

Entre os mecanismos de segurança possíveis de um banco de dados, aqueles que são utilizados para conceder privilégios a usuários são conhecidos como mecanismos de acesso

- (A) baseado em atores
- (B) baseado em papéis
- (C) de confidencialidade
- (D) discricionário
- (E) obrigatório

25

O modelo relacional tornou-se o padrão estabelecido do mercado. Outros modelos anteriores ao modelo relacional, porém, podem ser encontrados em sistemas usados no passado e, algumas vezes, encontrados como sistemas legados nas empresas.

Dois desses modelos são os

- (A) em rede e XML
- (B) hierárquico e em rede
- (C) hierárquico e XML
- (D) orientado a objetos e em rede
- (E) orientado a objetos e XML

26

Os sistemas operacionais embarcados são executados em máquinas

- (A) utilizadas como servidores orientados para a prestação de serviços.
- (B) utilizadas como servidores de acesso à Internet, configurados com softwares compatíveis com a aplicação.
- (C) de pequeno porte, utilizadas para artefatos de função específica e que não aceitam softwares instalados por usuários.
- (D) de pequeno porte (PDA), utilizadas com funcionalidades como fotografia, telefonia, agenda e bloco de anotações.
- (E) de grande porte, orientadas para o processamento simultâneo de muitas tarefas.

27

No contexto de sistemas operacionais, há um processo que se refere à transferência de dados de determinado programa para uma região temporária de trabalho, onde outro programa pode acessá-los para uso em momento posterior.

Tal processo é denominado

- (A) caching
- (B) spolling
- (C) reentrância
- (D) multiprocessamento
- (E) multiprogramação

28

Os projetos de sistemas operacionais admitem várias e diferentes organizações de estrutura interna.

Dentre essas organizações, encontram-se:

- (A) sistemas monolíticos, modelo cliente-servidor e máquinas virtuais
- (B) sistemas monolíticos, memória e sistemas de camadas
- (C) shell, exonúcleos e sistemas de camadas
- (D) camadas física, lógica e de aplicação
- (E) modelo cliente-servidor, máquinas virtuais e kernel

29

Considerando-se as preocupações dos sítios web de órgãos governamentais quanto à acessibilidade de usuários com necessidades especiais aos elementos não textuais e, além disso, para garantir que as imagens sejam localizadas e classificadas pelos motores de busca, o atributo do HTML que deve ser utilizado é o

- (A) IMG
- (B) ALT
- (C) FRAME
- (D) OBJECT
- (E) LABEL

30

Segundo as melhores práticas, as áreas de foco da governança de TI são as seguintes:

- (A) entrega de valor, gestão de RH, auditoria e gerenciamento de projetos
- (B) alinhamento estratégico, entrega de valor, gestão de risco, gestão de recursos e mensuração de desempenho
- (C) gerenciamento de projetos, gerenciamento de nível de serviço, gestão de RH, segurança da informação e engenharia de software
- (D) auditoria, melhoria da qualidade, gestão de riscos, atingimento de metas e evolução tecnológica
- (E) desenvolvimento de software, arquitetura, aquisições, suporte a serviços e capacitação

31

A governança de TI é de responsabilidade dos executivos e da alta direção de uma organização, consistindo em aspectos de liderança, estrutura organizacional e processos que garantam que a área de TI suporte e aprimore os objetivos e as estratégias da organização. Para atingir os objetivos de governança, é fundamental definir responsabilidades. Um dos recursos para definir e orientar sobre as responsabilidades nos processos de TI é a utilização da tabela RACI.

Baseado nas melhores práticas de governança de TI, tendo em vista a proposta de uso da tabela RACI, é responsabilidade do

- (A) PMO (Project Management Officer) produzir um plano estratégico de TI.
- (B) gerente de projeto criar e manter o modelo de informações corporativas e o dicionário de dados.
- (C) profissional responsabilizado (accountable) autorizar uma atividade e fazer com que a tarefa seja executada.
- (D) CEO organizar várias atividades de TI e de desenvolvimento.
- (E) proprietário de processos de negócio avaliar e selecionar fornecedores através de processos de requisição de propostas.

32

Considere o seguinte texto:

Os relatórios apresentados no período de **2009-2011** devem ser corrigidos utilizando um índice de **22%**.

Como pode ser codificado corretamente esse texto em HTML para que seja exibido com a formatação apresentada acima?

- (A) Os relatórios apresentados no período de `<i>2009-2011</i>` `<u>devem ser corrigidos</u>` utilizando um índice de `22%`.
- (B) Os relatórios apresentados no período de `<i>2009-2011</i>` `<u>devem ser corrigidos</u>` utilizando um índice de `22%`.
- (C) Os relatórios apresentados no período de `<I>2009-2011</I>` `<U>devem ser corrigidos</U>` utilizando um índice de `22%`.
- (D) `<body>Os relatórios apresentados no período de 2009-2011 <s>devem ser corrigidos</s> utilizando um índice de 22%`.
- (E) Os relatórios apresentados no período de `<i>2009-2011</i>` `<s>devem ser corrigidos</s>` utilizando um índice de `22%`.

33

Com o objetivo de criar páginas dinâmicas para o desenvolvimento de aplicações web, AJAX é um termo que descreve um(a)

- (A) protocolo
- (B) banco de dados
- (C) coleção de tecnologias
- (D) linguagem de programação
- (E) linguagem de marcação

34

Um profissional de TI, diante da divulgação de inúmeras brechas de segurança da informação que existem, resolve buscar as melhores práticas de governança para o seu ambiente.

Dessa forma, para garantir a segurança da informação, ele deve buscar atender principalmente aos seguintes aspectos:

- (A) veracidade, validade e segregação de funções
- (B) reputação, confiabilidade e redução de riscos
- (C) classificação dos dados, criptografia e conformidade
- (D) confidencialidade, integridade e disponibilidade
- (E) controle, desempenho e gerenciamento

35

Uma rede WAN trabalha com a comunicação via X.25.

O protocolo utilizado para trabalhar no nível de link, obtendo pacotes gerados pelo nível de pacote e encapsulando-os em quadros para serem enviados à rede, é o

- (A) AAL3/4
- (B) BECN
- (C) LAP-B
- (D) TCP/IP
- (E) X.21

36

Há vários processos de modulação de sinal, que são usados de acordo com as características da aplicação. Alguns deles modificam as portadoras, alterando parâmetros como amplitude, frequência e fase.

Um dos processos de modulação digital no qual há variação de fase e amplitude na onda portadora, de acordo com a informação digital a ser transmitida, é o

- (A) ASK
- (B) PCM
- (C) TDM
- (D) SSB
- (E) QAM

37

No Brasil, segundo o Plano Geral de Outorgas de Serviços de Telecomunicações de 2008, há uma modalidade de serviço telefônico fixo comutado, destinado ao uso do público em geral e à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas dentro do território nacional.

O serviço em questão é o

- (A) local
- (B) de longa distância nacional
- (C) de longa distância Embratel
- (D) de longa distância Telebrás
- (E) de comutação via satélite

38

Precisa-se montar uma estrutura de rede de computadores TCP/IP que tenha comunicação instantânea e permita comunicação externa com acesso restrito, mas que veja a rede local, permitindo, por exemplo, que as impressoras compartilhadas dessa rede possam ser acessadas por clientes externos.

Um modo de se trabalhar nessa estrutura é instalando uma

- (A) rede local lógica
- (B) rede baseada em bluetooth
- (C) virtual private network
- (D) frequency division multiple access
- (E) multiple access with collision avoidance

39

Para a instalação de uma TV a cabo de curta distância, será necessário utilizar cabos coaxiais que trabalhem em 75 ohms e possuam banda larga, aplicando nesses cabos múltiplas frequências de sinais.

O meio de transmissão adequado para se utilizar nessa situação é um cabo do tipo

- (A) RG 8
- (B) RG 11
- (C) RG 58
- (D) RG 62
- (E) RG 213

40

Uma empresa vai instalar uma arquitetura de redes locais para trabalhar com fibra ótica. As redes devem trabalhar com anel duplicado e atuar com dados gerados pelo protocolo TCP/IP.

A arquitetura montada deve ser do tipo

- (A) FDDI
- (B) ATM
- (C) Appletalk
- (D) Frame-Relay
- (E) Token Ring

RASCUNHO



NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO / SITUAÇÕES GERENCIAIS

41

Um indivíduo é chefe e é consciente do ambiente onde atua. É confiante, esperançoso, otimista, resiliente e com elevado caráter. Ele age de acordo com seus profundos valores e convicções, com transparência e integridade moral. Encoraja diversos pontos de vista e cria uma relação de colaboração, credibilidade, respeito e confiança entre seus subordinados.

Ele é uma liderança

- (A) transacional
- (B) transformacional
- (C) autêntica
- (D) visionária
- (E) carismática

42

Uma pesquisa recente revelou que 75% dos colaboradores de uma organização sabem primeiro das notícias por meio da rede de rumores do que por meio dos canais formais.

Quais são as condições que alimentam uma rede de rumores?

- (A) Fofoca interessante e alta velocidade das informações
- (B) Alta velocidade e importância das informações
- (C) Condições de ansiedade e canais de comunicação abertos
- (D) Situações de ambiguidade e condições de ansiedade
- (E) Condições de ansiedade e comportamentos inconsistentes

43

Os indivíduos frequentemente cometem equívocos na tomada de decisão, causados por vieses cognitivos. Analise-se o seguinte exemplo: a maioria dos meninos de quinze anos de uma comunidade carioca se esforça para ser um jogador de futebol profissional, porque acredita que terá o sucesso do Neymar, e a maioria das meninas da mesma idade decide ser modelo inspirada na carreira de Gisele Bündchen.

Esses dois grupos decidem embasados no viés

- (A) da confirmação
- (B) da ancoragem
- (C) da compreensão tardia
- (D) da representatividade
- (E) do comprometimento

44

O processo pelo qual os indivíduos tentam controlar a impressão que os outros formam a seu respeito é chamado de administração da impressão.

Concordar com a opinião de alguém para conquistar a sua aprovação é uma técnica de administração da impressão denominada de

- (A) bajulação
- (B) conformidade
- (C) justificações
- (D) associação
- (E) autopromoção

45

Um indivíduo é chefe e, ao mesmo tempo, marido de uma servidora pública.

Quando tem que avaliar o desempenho de sua esposa como integrante de seu grupo de trabalho, ele se vê numa situação de

- (A) favoritismo
- (B) assédio moral
- (C) pensamento grupal
- (D) desvio de comportamento
- (E) conflito de papéis

46

Uma empresa do setor de turismo está iniciando um processo de mudança em sua estrutura, atividades, público-alvo, etc. Isso é consequência de um novo direcionamento para o posicionamento da empresa no mercado.

As mudanças que estão ocorrendo na empresa são decorrentes de que função da administração?

- (A) Centralização
- (B) Planejamento
- (C) Previsibilidade
- (D) *Mix de marketing*
- (E) Divisão do trabalho

47

Uma empresa do setor alimentício tem tido alguns problemas no fluxo produtivo, e isso tem ocasionado falta de seus produtos acabados. Para solucionar o problema, o gerente da unidade estabeleceu um sistema para acompanhar o fluxo de produção, que possibilita detectar desvios e proporcionar ações corretivas para que o fluxo volte à normalidade.

A solução encontrada pelo gerente refere-se a que função da administração?

- (A) Planejamento
- (B) Coordenação
- (C) Organização
- (D) Controle
- (E) Direção

48

O administrador, em suas atividades diárias, precisa fazer diversas escolhas para que os objetivos da organização sejam alcançados.

Essas escolhas se constituem em decisões necessárias para a resolução de problemas ou para aproveitar alguma oportunidade.

As decisões em uma organização são classificadas em duas categorias, a saber:

- (A) programadas e não programadas
- (B) cíclicas e lineares
- (C) cíclicas e programadas
- (D) lineares e estruturadas
- (E) programadas e estruturadas

49

As empresas atualmente enfrentam muitos concorrentes e precisam otimizar suas atividades, visando a aumentar a produtividade, para ter menores custos, possibilitando assim maior competitividade.

Uma das formas existentes para um gerenciamento mais eficaz, atualmente, é fazer uma análise da interação das diferentes atividades, seu sequenciamento, identificando suas entradas e seus resultados, e o valor agregado obtido nesse fluxo.

O modelo de gestão adotado pela empresa que utiliza esse tipo de abordagem é o seguinte:

- (A) gerenciamento mecanicista
- (B) gestão por processos
- (C) reengenharia
- (D) *brainstorming*
- (E) administração por objetivos

50

Uma empresa do setor moveleiro contratou um diretor executivo, tendo em vista que o anterior está em processo de aposentadoria. O modo como a empresa está organizada estabelece um processo de sucessão formal, que será aplicado a esse caso.

Em termos gerais, um diretor executivo de uma empresa é o(a)

- (A) responsável pela administração de pessoal, material, comunicações internas e do patrimônio da empresa.
- (B) profissional que tem como objetivo melhorar a qualidade dos produtos e serviços prestados, e a produtividade da organização.
- (C) encarregado pela administração das operações de uma indústria e suas rotinas recorrentes, que são caracterizadas por uma linha de produção.
- (D) profissional responsável por elaborar, propor e implementar acordos operacionais com os fornecedores e clientes.
- (E) pessoa com maior autoridade na hierarquia operacional de uma organização, sendo o responsável pelas estratégias e pela visão da empresa.

51

Uma empresa do setor alimentício, preocupada com a concorrência existente no setor, decidiu implantar algumas ferramentas que possibilitem monitorar e medir o desempenho de seus processos.

Uma dessas ferramentas tem como um de seus objetivos representar, de forma quantitativa, a eficácia dos processos, proporcionando referenciais para os processos e representando o resultado da relação entre as entradas e saídas de um processo.

Essa ferramenta é a seguinte:

- (A) Ciclo PDCA
- (B) Matriz GUT
- (C) Indicadores de desempenho
- (D) Folha de Verificação
- (E) Diagrama de Causa e Efeito

52

A abordagem em relação ao gerenciamento das pessoas nas organizações atuais tem-se modificado em função da intensificação do valor do conhecimento humano e da função que esse conhecimento adquiriu para o aumento da competitividade das empresas.

Essa abordagem tem como foco o(a)

- (A) conhecimento tácito, que é todo conhecimento da empresa que está formalizado e pode ser transmitido, e é decorrente do aprendizado organizacional.
- (B) capital intelectual, que é formado pelo conhecimento, informação, propriedade intelectual e experiências que podem ser utilizados para gerar riquezas.
- (C) avaliação 360º da força de trabalho, que é a medição do valor agregado gerado pelo conhecimento tácito existente na empresa, nos produtos e serviços da empresa.
- (D) participação dos colaboradores dos diferentes níveis da organização na elaboração das estratégias, porque estes detêm o conhecimento referente à relação da empresa com o mercado.
- (E) externalização do conhecimento, que é uma ação formal de transformação do conhecimento explícito em tácito, conduzida pela empresa.

53

As empresas, no contexto atual, de muita competição e constante busca pela competitividade, sabem que o elemento humano é fundamental nesse processo.

Um dos principais fatores para o aumento da competitividade de uma empresa é o desempenho de seus funcionários.

O desempenho humano nas organizações empresariais está relacionado à(s):

- (A) motivação, ao conhecimento, à atitude e à habilidade do empregado, associados ao suporte organizacional para a realização das tarefas.
- (B) centralização das decisões no nível hierárquico institucional, o que contribui para um ambiente mais informal e produtivo.
- (C) utilização da tecnologia, que permite a redução do tempo de realização das tarefas, diminuindo também o envolvimento dos empregados.
- (D) normas e aos procedimentos existentes para a execução das tarefas, coibindo assim a criatividade dos funcionários.
- (E) carreiras hierarquizadas, que possibilitam a ascensão funcional dos empregados na empresa em progressão linear e horizontal.

54

A avaliação de desempenho é uma ferramenta de gestão que possibilita identificar pontos de melhoria e a correção no rumo das atividades que são desenvolvidas nas organizações.

Para que a avaliação de desempenho possa, efetivamente contribuir para a melhoria do desempenho dos empregados e conseqüentemente da organização, é necessário que

- (A) sejam definidos os padrões de desempenho que deverão ser atingidos, em termos do nível de qualidade e produtividade desejadas pela empresa e que tais padrões sejam de conhecimento dos empregados.
- (B) seja estabelecido o método de avaliação 360º, que é aquele no qual os superiores hierárquicos avaliam seus subordinados.
- (C) haja uma estrutura hierárquica definida e um grupo de empregados responsáveis pelas avaliações que se subordinam ao nível institucional.
- (D) haja um sistema de premiação atrelado à avaliação, porque os empregados apenas se sentem motivados quando há um aumento salarial decorrente da avaliação.
- (E) os avaliadores sejam externos à organização para que possam realizar o processo de maneira independente e sem influências internas.

55

O departamento de vendas de uma empresa tem uma equipe formada por quatro vendedores e um gerente. Pensando em ampliar o mercado de atuação da empresa, o gerente de vendas destacou um dos vendedores e atribuiu-lhe novas responsabilidades, com atividades novas e metas estimulantes.

O vendedor seguiu as orientações do gerente e conseguiu aumentar bastante as suas vendas, tendo assim um desempenho superior, em relação aos demais vendedores.

Tal resultado é consequência do(a)

- (A) ambiente competitivo existente na área de vendas, estimulado pelo gerente.
- (B) planejamento estratégico realizado pelo gerente para a atribuição de novas atividades ao vendedor.
- (C) burocracia relativa às atividades de vendas que tornam o trabalho estimulante.
- (D) hierarquia rígida existente na empresa, que possibilita a proximidade entre o gerente e sua equipe.
- (E) motivação do vendedor ao executar novas tarefas e aceitar o desafio proposto pelo gerente.

56

Uma empresa de consultoria estruturou seu sistema de atendimento aos clientes com base nos princípios da qualidade, de tal forma que aqueles que adquirirem e fizerem uso dos serviços da empresa fiquem plenamente satisfeitos.

O princípio que demonstra o compromisso dessa empresa com a qualidade na prestação de seus serviços é

- (A) abordagem por processo
- (B) conquista de mercados
- (C) visão sistêmica
- (D) foco no cliente
- (E) liderança

57

O trabalho nas organizações empresariais tem sofrido diversas modificações ao longo do tempo. Se no passado as atividades eram vistas como uma unidade separada das demais e deveriam ser realizadas individualmente, hoje se sabe que quanto maior a integração e a colaboração entre os pares, maior a motivação dos funcionários, e, conseqüentemente, maior a produtividade.

Nesse sentido, uma equipe deve apresentar a(s) seguinte(s) característica(s):

- (A) seu trabalho é individual, e cada um se preocupa em realizar a sua tarefa, visando ao resultado estabelecido pela chefia.
- (B) seu trabalho é o resultado de um esforço em conjunto, mas, se houver algum erro, um único membro pode ser responsabilizado por isso.
- (C) cada membro sabe o que os outros estão fazendo, tem objetivos comuns e desenvolve metas coletivas.
- (D) cada membro pode escolher as atividades que deseja realizar, de acordo com suas preferências e interesses.
- (E) é um conjunto de pessoas com objetivos comuns, as quais se reúnem por afinidades.

58

A sobrevivência, o crescimento e o desenvolvimento de uma organização estão sustentados na sua capacidade de interagir com o ambiente em que está inserida.

Essa afirmativa tem como base o pressuposto de que uma organização é um sistema

- (A) fechado, no qual o trabalho é realizado de maneira analítica e racionalizada, visando à produtividade.
- (B) hermético a qualquer influência ambiental com comportamento determinístico e programado.
- (C) empírico que opera com processos sistemáticos de análise, relativos ao ambiente externo.
- (D) aberto, composto de partes inter-relacionadas, que também sofre influências do meio ambiente.
- (E) composto de um subsistema técnico como as máquinas, equipamentos, técnicos, bem como de um subsistema empírico, como a cultura da organização e seus valores.

59

Um empregado de uma grande empresa foi promovido e passou a liderar uma equipe de sete pessoas. Preocupado com essa nova função e motivado a fazer um bom trabalho, ele procurou, em algumas revistas de negócios, orientações sobre como desempenhar de maneira eficiente o seu novo papel dentro da organização.

A orientação que ele considerou que seria mais efetiva para seu trabalho foi

- (A) valorizar o trabalho individual dentro da equipe.
- (B) comunicar-se sempre, da mesma forma, com todos os integrantes da equipe.
- (C) entender a heterogeneidade, respeitar a diversidade e características de cada membro da equipe.
- (D) não dar *feedbacks* negativos a nenhum membro da equipe, porque podem gerar conflitos e parecer perseguição pessoal.
- (E) permitir que alguns membros da equipe ignorem as regras estabelecidas e façam as coisas do jeito que acharem melhor.

60

O diretor executivo de uma empresa em processo de reestruturação quer estabelecer os limites de autoridade e responsabilidade relativos a cada nível da empresa.

Assim, ele pediu ajuda a um consultor que, em função desse objetivo do diretor, lhe deu a seguinte orientação:

- (A) Os aspectos básicos do sistema de responsabilidade são a responsabilidade formal e a responsabilidade informal, sendo esta última delegada pelo superior hierárquico imediato.
- (B) Um dos aspectos básicos do sistema de autoridade é a departamentalização.
- (C) Os tipos de responsabilidade são hierárquica e funcional.
- (D) A responsabilidade refere-se à obrigação que uma pessoa tem de fazer alguma coisa, e o sistema de responsabilidade refere-se à alocação das atividades inerentes a essa obrigação.
- (E) A responsabilidade e a autoridade somente são pertinentes àqueles que exercem função de chefia.

RASCUNHO