

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO

Não deixe de preencher as informações a seguir:

Prédio	Sala

Nome

Nº de Identidade	Órgão Expedidor	UF	Nº de Inscrição

ANALISTA DE SISTEMAS / ANÁLISE DE PROCESSO

ATENÇÃO

- Abra este Caderno, quando o Fiscal de Sala autorizar o início da Prova.
- Observe se o Caderno está completo. Ele deverá conter 40 (quarenta) questões objetivas de múltipla escolha com 05 (cinco) alternativas cada, sendo 10 (dez) de Língua Portuguesa, 10 (dez) de Raciocínio Lógico e 20 (vinte) de Conhecimentos Específicos do cargo de sua opção.
- Se o Caderno estiver incompleto ou com algum defeito gráfico que lhe cause dúvidas, informe, imediatamente, ao Fiscal.
- Uma vez dada a ordem de início da Prova, preencha, nos espaços apropriados, o seu Nome completo, o Número do seu Documento de Identidade, a Unidade da Federação e o Número de Inscrição.
- Para registrar as alternativas escolhidas nas questões objetivas de múltipla escolha, você receberá um Cartão-Resposta de Leitura Ótica. Verifique se o Número de Inscrição impresso no Cartão coincide com o seu Número de Inscrição.
- As bolhas constantes do Cartão-Resposta devem ser preenchidas totalmente, com caneta esferográfica azul ou preta.
- Preenchido o Cartão-Resposta, entregue-o ao Fiscal e deixe a sala em silêncio.

BOA SORTE!

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO 1

Os fatos linguísticos sempre estiveram misturados à história dos povos, a seus esforços de expansão e dominação territorial e política, a suas lutas pela hegemonia cultural, a seus intentos proselitistas, a suas necessidades retóricas; enfim, as línguas foram recebendo tratamentos diversos, conforme as também diversas condições sociais e políticas dos grupos, que as tinham como marca de sua identidade.

Não estranha, portanto, que, historicamente, as questões linguísticas tenham servido a interesses muito diversos e, de acordo com esses interesses, tenham sido vistas em óticas bastante diferentes. “Toda língua são rastros de velhos mistérios”, lembra Guimarães Rosa.

Se isso é verdade, considerando-se a língua como um todo, é mais verdade ainda entre nós, ocidentais, em relação à gramática, em geral. De fato, herdamos dos gregos a concepção da gramática, em todas as acepções, como uma força controladora que preserva a língua contra as possíveis ameaças de desaparecimento ou até mesmo de declínio, seja pela ação de invasores, seja pela ação dos próprios membros da comunidade de falantes.

Na verdade, as pessoas sempre sentiram certa compulsão para defender a integridade de sua língua. Ou, de acordo com certas visões, sua pureza ou seu poder de argumentação. Nada mais apropriado para esses intentos do que a compilação de gramáticas, que estabelecessem paradigmas, modelos, normas, capazes de garantir a manutenção da identidade linguística.

Noutras palavras, se fez necessário, para as comunidades de falantes, um instrumento de controle – a gramática normativa – que disciplinasse o fluxo da própria língua, garantindo sua sobrevivência ou aperfeiçoando suas potencialidades de uso em função dos efeitos retóricos pretendidos.

Nesse quadro, a criação de paradigmas e modelos em gramáticas foi assumindo feições próprias e constituindo uma garantia de vida e de sucesso para as línguas, sem nunca se ter ausentado totalmente. Nem mesmo quando já não eram tão evidentes as ameaças de desaparecimento ou de descaracterização de seus usos mais modelares.

Em suma, foi sendo atribuído aos compêndios de gramática um papel de instrumento controlador da língua, ao qual caberia conduzir o comportamento verbal dos usuários, pela imposição de modelos ou de padrões. Mas não foi apenas a função de controle atribuída à gramática que fez com que os estudiosos se interessassem por ela. Sob ângulos bem diferentes, as pessoas sempre se mostraram curiosas por entenderem a suprema prerrogativa da linguagem humana, e isso também motivou o interesse pelo aparecimento de gramáticas, obras nas quais se tentasse explicitar os mecanismos subjacentes à atividade verbal.

A encruzilhada de fatores tão complexos, historicamente submetidos a interesses políticos, econômicos e sociais diferentes, resultou numa série de concepções e, com o passar dos séculos, deu ensejo à formação de alguns equívocos acerca do que é a gramática e, conseqüentemente, daquilo que deve constituir seu ensino.

Alguns equívocos mais recorrentes e com sérias repercussões para as atividades de ensino são as crenças de que: língua e gramática são a mesma coisa; basta saber gramática para falar, ler e escrever com sucesso; e toda atuação verbal tem que se pautar pela norma prestigiada.

ANTUNES, Irlandé. *Muito além da gramática*: por um ensino de línguas sem pedras no caminho. São Paulo: Parábola, 2007, p. 35-38. Adaptado.

01. É CORRETO afirmar que, quando analisado globalmente, o Texto 1 cumpre, prioritariamente, uma função:

- A) literária – por isso, a autora opta por trazer, em discurso direto, a voz de um autor clássico bastante representativo da nossa literatura, no trecho “Toda língua são rastros de velhos mistérios” (2º parágrafo), de Guimarães Rosa.
- B) didática – essa função se mostra, dentre outros aspectos, pelo resgate histórico que se faz no 3º parágrafo, ou seja, é evidente o esforço da autora para explicar ao seu público leitor certos fatos da nossa realidade linguística.
- C) publicitária – essa função justifica trechos como “na verdade, as pessoas sempre sentiram certa compulsão para defender a integridade de sua língua” (4º parágrafo), ou seja, há, claramente, uma intenção comercial no texto.
- D) moralizante – daí a afirmação de que “sob ângulos bem diferentes, as pessoas sempre se mostraram curiosas por entenderem a suprema prerrogativa da linguagem humana” (7º parágrafo), a qual pode ser entendida como ‘a moral da história’.
- E) instrucional – por isso, no parágrafo conclusivo, a autora faz referência a “alguns equívocos mais recorrentes” e suas “repercussões”, ou seja, o texto objetiva orientar o leitor a executar determinada atividade.

02. Segundo a autora do Texto 1, o surgimento da gramática normativa justificou-se, principalmente:

- A) pelo fato de cada língua ter recebido tratamentos diversos.
- B) pela decisão democrática de uma comunidade de falantes.
- C) pela preservação observada em usos linguísticos modelares.
- D) pelo evidente comportamento verbal inadequado dos usuários.
- E) pela suposição de que a língua sofria algum tipo de ameaça.

03. No que se refere a alguns elementos relacionadores presentes no Texto 1, analise as afirmações abaixo.

- I. Com o termo destacado no trecho: “enfim, as línguas foram recebendo tratamentos diversos, conforme as também diversas condições sociais e políticas dos grupos, que **as** tinham como marca de sua identidade.” (1º parágrafo), o autor faz uma retomada de “diversas condições sociais e políticas” e evita repetir esse segmento.
- II. No trecho: “Na verdade, as pessoas sempre sentiram certa compulsão para defender a integridade de **sua** língua. Ou, de acordo com certas visões, **sua** pureza ou seu poder de argumentação.” (4º parágrafo), os termos destacados têm o mesmo referente: “língua”.
- III. A expressão “Nesse quadro”, que introduz o 6º parágrafo, ao mesmo tempo em que expressa uma síntese do que se informou anteriormente no texto, situa as afirmações que serão feitas a partir desse ponto no contexto geral que foi apresentado até então.
- IV. No trecho: “**Mas** não foi apenas a função de controle atribuída à gramática que fez com que os estudiosos se interessassem por ela.” (7º parágrafo), o termo destacado, que aparece enfatizado após uma pausa, sinaliza para o interlocutor que a direção argumentativa do texto sofrerá alguma alteração.

Estão CORRETAS, apenas:

- A) I e II.
- B) I e IV.
- C) II e III.
- D) III e IV.
- E) II, III e IV.

04. Acerca de algumas relações de sentido presentes no Texto 1, assinale a alternativa CORRETA.

- A) Com a afirmação de que “os fatos linguísticos sempre estiveram misturados à história dos povos” (1º parágrafo), a autora defende que “a história dos povos e os fatos linguísticos guardam entre si uma forte inter-relação”.
- B) Dizer que “não estranha que, historicamente, as questões linguísticas [...] tenham sido vistas em óticas bastante diferentes” (2º parágrafo) significa dizer que “não surpreende que, ao longo da história, as questões linguísticas tenham gerado visões de mundo tão diversas”.
- C) A afirmação de que “herdamos dos gregos a concepção da gramática como uma força controladora” (3º parágrafo) equivale semanticamente à afirmação de que “os gregos nos legaram uma noção de gramática sobre a qual temos tido forte controle”.
- D) Dizer que “as pessoas sempre sentiram certa compulsão para defender a integridade de sua língua” (4º parágrafo) é o mesmo que dizer que “as pessoas sempre atuaram com convicção na defesa da totalidade de sua língua”.
- E) A ideia presente na afirmação de que “as pessoas sempre se mostraram curiosas por entenderem a suprema prerrogativa da linguagem humana” (7º parágrafo) corresponde semanticamente à ideia de que “as pessoas sempre demonstraram curiosidade para compreender como poderiam melhorar sua maneira de falar”.

05. Considerando a organização sintática de alguns enunciados do Texto 1, analise as proposições abaixo.

- I. Em português, um sujeito pode ser colocado após seu predicado, como se observa no trecho: “Não estranha, portanto, que, historicamente, as questões linguísticas tenham servido a interesses muito diversos” (2º parágrafo), em que o predicado, destacado, introduz o enunciado, e seu sujeito está em posição posposta.
- II. No trecho: “Se isso é verdade, considerando-se a língua como um todo, é mais verdade ainda entre nós, ocidentais, em relação à gramática, em geral.” (3º parágrafo), o termo destacado é um aposto que cumpre a função de esclarecer, para o leitor, a quem o pronome “nós” faz referência.

- III. No trecho: “Nada mais apropriado para esses intentos do que a compilação de gramáticas” (4º parágrafo), o segmento destacado desempenha a função de complemento nominal, já que integra o sentido do nome “compilação”.
- IV. No trecho: “Noutras palavras, se fez necessário, para as comunidades de falantes, um instrumento de controle” (5º parágrafo), a opção pela próclise revela que a autora optou por seguir um padrão muito comum na variante brasileira do português.

Estão CORRETAS:

- A) I, II e III, apenas.
- B) I, II e IV, apenas.
- C) I, III e IV, apenas.
- D) II, III e IV, apenas.
- E) I, II, III e IV.

06. Assinale a alternativa na qual o segmento destacado cumpre a função de adjetivo.

- A) “Não estranha, portanto, que, historicamente, as questões linguísticas tenham servido a interesses muito diversos e, de acordo com esses interesses, tenham sido vistas em óticas bastante diferentes” (2º parágrafo).
- B) “De fato, herdamos dos gregos a concepção da gramática, em todas as acepções, como uma força controladora que preserva a língua contra as possíveis ameaças de desaparecimento ou até mesmo de declínio” (3º parágrafo).
- C) “Na verdade, as pessoas sempre sentiram certa compulsão para defender a integridade de sua língua” (4º parágrafo).
- D) “Nesse quadro, a criação de paradigmas e modelos em gramáticas foi assumindo feições próprias e constituindo uma garantia de vida e de sucesso para as línguas, sem nunca se ter ausentado totalmente” (6º parágrafo).
- E) “A encruzilhada de fatores tão complexos, historicamente submetidos a interesses políticos, econômicos e sociais diferentes, resultou numa série de concepções” (8º parágrafo).

07. Assinale a alternativa que apresenta um enunciado elaborado CORRETAMENTE, de acordo com as regras vigentes de concordância.

- A) Ainda que exista muitas normas na língua, nem todas elas são normas prestigiadas.
- B) Na gênese de uma gramática normativa, tem que ser considerado muitos fatores diferentes.
- C) Gramáticas normativas haviam sido escritas muito antes de o Brasil existir como nação.
- D) Não resta dúvidas de que novos compêndios gramaticais serão lançados em nosso país.
- E) O ensino de regras normativas de gramática vêm sendo privilegiado em nossa sociedade.

08. No 8º parágrafo, encontra-se o seguinte trecho: “A encruzilhada de fatores tão complexos [...] resultou numa série de concepções”. Assinale a alternativa em que as normas de regência verbal seriam atendidas, mantendo a coerência desse trecho, se ele fosse alterado.

- A) “A encruzilhada de fatores tão complexos [...] deflagrou no aparecimento de uma série de concepções”.
- B) “A encruzilhada de fatores tão complexos [...] redundou à geração de uma série de concepções”.
- C) “A encruzilhada de fatores tão complexos [...] implicou o surgimento de uma série de concepções”.
- D) “A encruzilhada de fatores tão complexos [...] oportunizou ao nascimento de uma série de concepções”.
- E) “A encruzilhada de fatores tão complexos [...] desencadeou à formação de uma série de concepções”.

09. Sabemos que as normas ortográficas variam, de tempos em tempos. Assinale a alternativa cujo par de palavras está grafado segundo as normas que vigoram atualmente.

- A) socioeconômico – autorretrato.
- B) vôo – latinoamericano.
- C) tireóide – europa.
- D) raínha – ultra-sonografia.
- E) heroi – caquí.

TEXTO 2



Disponível em: https://wordsofleisure.files.wordpress.com/2014/10/img_4480.jpg.
Acesso em 03/07/17.

10. A adequada interpretação do Texto 2 indica que, nele, faz-se uma crítica:

- A) ao conteúdo dos programas infantis.
- B) ao equivocado conceito de cultura.
- C) à fraca formação escolar das crianças.
- D) à programação televisiva em geral.
- E) ao baixo nível de leitura das crianças.

RACIOCÍNIO LÓGICO

11. Maria distribuiu uma caixa de bombons com seus três filhos. O primeiro pegou metade dos bombons mais 1. O segundo recebeu metade do que restou e mais 1 bombom. O terceiro, por último, ficou com a metade do que ainda havia na caixa mais 1 bombom.

Sabendo que sobraram 2 bombons, quantos havia inicialmente na caixa?

- A) 26
- B) 32
- C) 28
- D) 30
- E) 34

12. Da quantia que tinha para comprar três produtos, Lúcia gastou $\frac{1}{4}$ mais R\$ 15,00 com o primeiro, pagou $\frac{1}{3}$ da quantia restante pelo segundo produto e, por fim, gastou tudo o que sobrou, R\$ 48,00, comprando o último produto.

Quanto Lúcia gastou ao todo nessas compras?

- A) R\$ 120,00.
- B) R\$ 110,00.
- C) R\$ 136,00.
- D) R\$ 116,00.
- E) R\$ 124,00.

13. A partir da afirmação: É verdade que existem palhaços que não gostam de sorrir, deduz-se que

- A) entre as pessoas que não gostam de sorrir, algumas são palhaços.
- B) quem gosta de sorrir não é palhaço.
- C) entre as pessoas que não gostam de sorrir, nenhuma é palhaço.
- D) quem não gosta de sorrir é um palhaço.
- E) entre os palhaços, nenhum gosta de sorrir.

14. Considerando que a declaração "Todo gato é pardo" seja verdadeira, assinale a alternativa que corresponde a uma argumentação CORRETA.

- A) Azrael é pardo, portanto é gato.
- B) Frajola é pardo, portanto não é gato.
- C) Manda-Chuva não é pardo, portanto não é gato.
- D) Garfield não é gato, portanto é pardo.
- E) Tom não é gato, portanto não é pardo.

15. Na continuação da sequência de figuras ☺, ☹, ☀, 🎵, ♥, ☺, ☹, ☀, 🎵, ♥, ..., a figura que está na posição 127 é

- A) ☺
- B) ☹
- C) ☀
- D) 🎵
- E) ♥

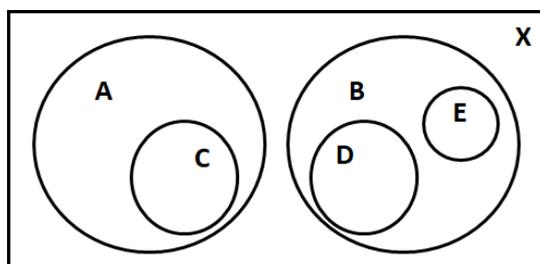
16. O oitavo termo da sequência 2, 6, 12, 20, 30, ... corresponde a

- A) 90
- B) 40
- C) 60
- D) 56
- E) 72

17. Uma área em uma universidade dispõe de 100 professores. Os professores são mestres ou doutores, contratados em regime de dedicação exclusiva ou parcial. Atualmente existem 35 professores com dedicação exclusiva, 40 doutores em regime parcial e 45 mestres. Quantos são os doutores com dedicação exclusiva?

- A) 55
- B) 65
- C) 60
- D) 15
- E) 40

18. Considere o diagrama a seguir que apresenta a relação entre os conjuntos X, A, B, C, D, E e F.



Dentre as relações entre esses conjuntos, assinale a FALSA.

- A) $B \supset E$
- B) $A \subset X$
- C) $D \subset B$
- D) $X \supset D$
- E) $C \subset A$

19. Um conjunto A tem 9 elementos distintos. Quantos subconjuntos de A podem ser construídos, cada um com 4 elementos diferentes?

- A) 126
- B) 84
- C) 56
- D) 62
- E) 94

20. Em uma escola, as passagens para intercâmbio de um grupo de alunos foram emitidas com exatos 90 dias entre a data de saída e a data de retorno. Os alunos viajarão em uma sexta-feira do mês de junho.

Em qual dia da semana retornarão?

- A) Terça- feira.
- B) Sexta- feira.
- C) Quarta- feira.
- D) Segunda- feira.
- E) Quinta- feira.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Sobre o BPMN, é INCORRETO afirmar que

- A) não é suportado por ferramentas BPMS.
- B) é um padrão, cuja notação apresenta um conjunto robusto de símbolos para modelagem de diferentes aspectos de processos de negócio.
- C) a notação permite indicação de eventos de início, intermediário e fim; fluxo de atividades e mensagens; comunicação intranegócio e colaboração internegócio.
- D) exige treinamento e experiência para o uso correto do conjunto completo de símbolos.
- E) é útil para simular um processo de negócio com um motor de processo.

22. A equipe de análise de processos possui alguns papéis. Sobre estes, é INCORRETO afirmar que

- A) o especialista provê insights nos processos de negócio.
- B) o analista de processos coleta informações, elabora modelos e realiza análise.
- C) o gerente do projeto de análise gerencia o projeto de análise e facilita o avanço dos trabalhos.
- D) o analista de processos decide, com as partes interessadas, a profundidade e o escopo da análise e como o processo será analisado.
- E) o gerente de projeto de análise ajuda o grupo na aplicação das técnicas analíticas escolhidas.

23. Assinale a alternativa INCORRETA com respeito às melhores práticas a serem adotadas ao se desenhar um novo processo.

- A) Focar atividades que agregam valor e reduzir ou eliminar atividades que não agregam valor.
- B) Realizar o trabalho na função de negócio onde faça sentido.
- C) Criar um único ponto de contato com o cliente por meio de um representante de instância do processo.
- D) Assegurar o fluxo contínuo para que nada interrompa ou retarde a cadeia de valor.
- E) Manter separados os fluxos de trabalho semelhantes.

24. De acordo com o BPM CBOOK, existem doze características de gerenciamento eficaz por meio de indicadores de desempenho de processos (PPI - Process Performance Indicators).

Sobre elas, é INCORRETO afirmar que

- A) PPIs devem ser simples.
- B) PPIs devem focar o máximo de informações possível, mesmo aquelas de baixo valor que, juntas, possuem um alto valor agregado.
- C) PPI deve mudar a forma como a organização se avalia.
- D) o impacto de PPIs pode ser aumentado pela fixação de compensações ou incentivos.
- E) PPIs podem perder gradualmente seu impacto ao longo do tempo, razão por que devem ser revisados e renovados quando necessário.

25. Com relação às áreas de conhecimento do BPM CBOOK, qual domínio do COBIT 5 tem mais afinidade com a área de conhecimento de desenho de processos?

- A) Alinhar, Planejar e Organizar.
- B) Construir, Adquirir e Implementar.
- C) Entregar e Suportar.
- D) Monitorar e Avaliar.
- E) Avaliar, Dirigir e Monitorar.

26. Sobre as tecnologias de BPM, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Ferramentas de *business intelligence* suportam atividades de decisões gerenciais e medições de desempenho do negócio.
- B) Os repositórios de processo armazenam informação sobre o modo como uma organização opera por meio de seus processos.
- C) Ferramentas de gerenciamento de regras de negócio dão suporte às atividades de modelagem, análise e desenho.
- D) A notação BPMN tem sido utilizada como padrão para descrição de processos em ferramentas de modelagem.
- E) A tecnologia de Arquitetura Orientada a Serviços dá suporte às atividades de implementação e execução.

27. O BPM CBOOK é um guia, que abrange questões, melhores práticas e lições aprendidas para auxiliar os profissionais de BPM em seu trabalho, que está organizado em nove áreas de conhecimento. Qual das áreas abaixo NÃO corresponde a uma área de conhecimento do BPM CBOOK?

- A) Desenho de processos
- B) Transformação de processos
- C) Indicadores de desempenho de processos
- D) Tecnologias de BPM
- E) Organização do gerenciamento de processos

28. De acordo com *The Open Group* (2009), o modelo de referência de governança SOA define três processos. Sobre eles, é INCORRETO afirmar que

- A) devem ser executados continuamente.
- B) o processo de *dispensation* é utilizado como um mecanismo, para garantir que os níveis de serviço e níveis operacionais sejam satisfeitos.
- C) o processo de comunicação suporta o regime de governança SOA, políticas, diretrizes e normas SOA por toda a organização.
- D) o objetivo do *dispensation* é definir um método para garantir que as políticas, diretrizes e normas SOA sejam respeitadas.
- E) se uma revisão não é aprovada, temos uma exceção no processo de *compliance*. A revisão deve ser ajustada ou realinhada, com o objetivo de atender os requisitos de *compliance*.

29. Sobre a *Service Oriented Architecture* (SOA), analise as afirmativas abaixo:

- I. WS-Addressing é um conjunto de padrões para segurança de web services.
- II. WSDL é um padrão para definição de interface de serviços.
- III. WS-Transactions é um padrão para troca de mensagens o qual garante que cada mensagem será entregue apenas uma única vez.

Está **CORRETO** o que se afirma, apenas, em

- A) I.
- B) II.
- C) III.
- D) I e II.
- E) I e III.

30. Relacione as definições com as atividades do processo de engenharia de requisitos.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> I. Processo, que envolve a descoberta dos requisitos, ajudando no entendimento do sistema a ser especificado. II. Atividade, que documenta dois tipos de requisitos: de usuário e de sistema. III. Uma estimativa para saber se as necessidades identificadas do usuário podem ser satisfeitas, adotando-se tecnologias atuais de software e hardware. IV. Atividade, que encontra erros no documento de requisitos com relação ao realismo, à consistência e completude. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Validação de requisitos 2. Estudo de viabilidade 3. Especificação de requisitos 4. Elicitação e análise de requisitos |
|--|---|

Assinale a alternativa que contém a correlação **CORRETA**.

- A) I-3, II-4, III – 2, IV-1
- B) I-1, II-3, III – 4, IV-2
- C) I-1, II-2, III – 4, IV-3
- D) I-4, II-3, III – 2, IV-1
- E) I-3, II-4, III – 1, IV-2

31. Quantas das opções abaixo fazem parte do conjunto de diagramas comportamentais da UML?

- I. Diagrama de classes
- II. Diagrama de atividades
- III. Diagrama de casos de uso
- IV. Diagrama de sequência
- V. Diagrama de componentes

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> A) 1 B) 2 C) 3 | <ul style="list-style-type: none"> D) 4 E) 5 |
|--|--|

32. O processo do COBIT 4.1, que envolve o desenho de aplicações, a inclusão apropriada de controles de aplicação e requerimentos de segurança e o atual desenvolvimento e configuração, conforme os padrões, é o

- A) PO2 Definir a Arquitetura de Informação.
- B) AI2 Adquirir e manter software aplicativo.
- C) AI4 Manter operação e uso.
- D) DS7 Educar e Treinar usuários.
- E) ME1 Monitorar e Avaliar a Performance de TI.

33. O nível de capacidade do COBIT 5, em que um processo definido permite que seus produtos de trabalho sejam estabelecidos, controlados e mantidos apropriadamente, é o

- A) 1 – Realizado.
- B) 2 – Gerenciado.
- C) 3 – Definido.
- D) 4 – Previsível.
- E) 5 – Otimizado.

34. O processo do ITIL v3, o qual busca que todas as implementações e alterações na infraestrutura de TI sejam analisadas e planejadas, para que se tenha o menor risco e impacto, de forma a se evitem problemas futuros, é o(a)

- A) Gerenciamento de demandas.
- B) Gerenciamento de incidentes.
- C) Central de serviços.
- D) Gerenciamento de problemas.
- E) Gerenciamento de mudanças.

35. No ITIL v3, o catálogo de serviços constitui-se de todos os serviços

- A) propostos, incluindo os obsoletos.
- B) em desenvolvimento e disponíveis para distribuição.
- C) obsoletos.
- D) ativos disponíveis para o cliente.
- E) em desenvolvimento.

36. Qual dos processos abaixo NÃO faz parte da ISO/IEC 20000?

- A) Gerenciamento do nível de serviço
- B) Gerenciamento da segurança da informação
- C) Gerenciamento de liberação
- D) Gerenciamento de eventos
- E) Gerenciamento de problemas

37. Sobre as atividades de um processo de software, é INCORRETO afirmar que

- A) na atividade de validação de software, podemos realizar diferentes tipos de testes. Entre eles, está o teste de aceitação em que os componentes dos sistemas são testados de maneira integrada, para encontrar erros resultantes da interação entre os componentes.
- B) na etapa de validação de requisitos, que faz parte da atividade de especificação de software, a saída é uma atualização do documento de requisitos.
- C) a atividade de evolução do software pode ser enxergada como um processo, que perdura por todo o ciclo de vida do software em que ele é continuamente modificado para atender as demandas.
- D) o estudo de viabilidade faz parte da atividade de especificação do software.
- E) a atividade de projeto e implementação diz respeito ao processo de converter a especificação em um sistema executável.

38. As 22 áreas de processo do CMMI são agrupadas em quatro categorias de afinidade. Qual dos itens abaixo apresenta uma área de processo que faz parte da categoria de Gestão do Processo?

- A) Planejamento do projeto
- B) Desenvolvimento de requisitos
- C) Gestão do desempenho organizacional
- D) Integração do produto
- E) Medição e análise

39. Para que um certo nível de maturidade no CMMI seja atingido, é necessário que algumas áreas de processo sejam desenvolvidas pela organização. Com relação a isso, é CORRETO afirmar que, se a organização não desenvolver o processo de

- A) Gestão do Desempenho Organizacional, ela não poderá atingir o nível 4 (Gerenciado quantitativamente).
- B) Gestão Quantitativa do Projeto, ela não poderá atingir o nível 3 (Definido).
- C) Gestão de Riscos, ela não poderá atingir o nível 2 (Gerenciado).
- D) Gestão do Acordo com Fornecedor, ela não poderá atingir o nível 2 (Gerenciado).
- E) Análise e Resolução de Causas, ela não poderá atingir o nível 3 (Definido).

40. Representa os dados de um banco de dados como uma coleção de tabelas constituídas por um conjunto de atributos, que definem as propriedades ou características relevantes da entidade que representam. Trata-se do modelo

- A) Entidade Relacionamento.
- B) Relacional.
- C) de Classes.
- D) de Casos de Uso.
- E) Conceitual.

EXECUÇÃO

