

CONCURSO PÚBLICO

| | | |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CÓDIGO P05 | PROVA V | ATENÇÃO VERIFIQUE SE CÓDIGO E PROVA DESTE CADERNO DE QUESTÕES CONFEREM COM O SEU CARTÃO DE RESPOSTAS |
| MANHÃ | | |



CARGO: ANALISTA DE TI

FUNÇÃO: ANALISTA DE NEGÓCIOS

FRASE PARA EXAME GRAFOLÓGICO (TRANSCREVA NO QUADRO DE SEU CARTÃO DE RESPOSTAS)
“Acreditar num amanhã melhor é acreditar na sua própria capacidade de construir o futuro.”

Autor desconhecida

A T E N Ç Ã O

1. O **Caderno de Questões** contém questões de múltipla-escolha, cada uma com 5 opções (A, B, C, D e E).
2. Ao receber o material, verifique no **Cartão de Respostas** seu nome, número de inscrição, data de nascimento, cargo e prova. Qualquer irregularidade comunique imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
3. A prova objetiva terá duração de 4:00 horas, incluído neste tempo o preenchimento do **Cartão de Respostas**.
4. Leia atentamente cada questão e assinale no **Cartão de Respostas** a opção que responde corretamente a cada uma delas. O **Cartão de Respostas** será o único documento válido para a correção eletrônica. O preenchimento do **Cartão de Respostas** e a respectiva assinatura serão de inteira responsabilidade do candidato. Não haverá substituição do **Cartão de Respostas**, por erro do candidato.
5. Observe as seguintes recomendações relativas ao **Cartão de Respostas**:
 - A maneira correta de marcação das respostas é cobrir, fortemente, com esferográfica de tinta azul ou preta, o espaço correspondente à letra a ser assinalada.
 - Outras formas de marcação diferentes implicarão a rejeição do **Cartão de Respostas**.
 - Será atribuída nota zero às questões não assinaladas ou com falta de nitidez, ou com marcação de mais de uma opção, e as emendadas ou rasuradas.
6. O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.
7. Você só poderá retirar-se definitivamente do recinto de realização da prova após 1 hora contada do seu efetivo início, **sem levar o Caderno de Questões**.
8. Você só poderá levar o próprio **Caderno de Questões** caso permaneça na sala até 1 hora antes do término da prova.
9. Por motivo de segurança, só é permitido fazer anotação durante a prova no **Caderno de Questões** e no **Cartão de Respostas**. Qualquer outro tipo de anotação será motivo de eliminação automática do candidato.
10. Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
11. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o **Cartão de Respostas**.
12. Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o **Cartão de Respostas**. Não esqueça seus pertences.
13. O **Gabarito Oficial da Prova Objetiva** será disponibilizado no site www.funcab.org, conforme estabelecido no Cronograma.

BOA PROVA

CADERNO DE QUESTÕES

Realização:



Fundação Professor Carlos Augusto Bitencourt

CONHECIMENTOS GERAIS:

- Língua Portuguesa

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

RAPADURA

Outro dia foi presa uma senhora porque numa banca de mercado, em pleno sábado de feira, agrediu a rival com uma rapadura, dando-lhe uma tijolada que exigiu doze pontos no couro cabeludo. Rapadura é arma perigosa, um paralelepípedo de doce bruto, pesado e com arestas. Batendo de quina pode até matar.

A banca de rapadura era o local de comércio do próprio marido da agressora. Vinha ela descuidosa, passando ali por acaso, e de repente depara com o quadro ofensivo: o marido em idílio público com a Dalila, a Messalina, a loba do seu lar! ela debruçada ao balcão e ele, de dentro, segurava o queixo da sereia e lhe cochichava no ouvido. O monte de rapaduras estava ao lado. Foi só passar a mão na rapadura de cima e virá-la de quina, para castigar mesmo, no pé do ouvido da outra. A agredida se pôs a gritar, com a cara coberta de sangue, e o infiel asperamente ralhou: “Cala a boca, mulher, senão aparece a polícia”.

Mas avisou tarde, porque a polícia já vinha, na pessoa de um cabo a quem o idílio adúltero também repugnara, pois de há muito que ele, cabo, suspirava pelos favores da destruidora de lares. Debalde lhe fizera serenatas, com uma radiola cheia de discos de Roberto Carlos; e ela até lhe atirara um sapato pela janela, certa vez em que ele encostara a máquina cantante à rótula, tocando aquela música em que RC declara à amada: “Você vai aprender a ser gente!”

– Quem vai aprender é a mãe, gritara a Julieta, ofendida.

Mas o cabo apanhou o pé de sapato como se fosse o chapim da Borracheira, foi na loja do Geraldo e escolheu a sandalhinha mais mimosa que tinha lá, com tiras prateadas e flor de contos no peito do pé. Entregou-a com um bilhete: “Recebi a medida e lhe mando a encomenda”.

A bela pagou com um sorriso. Mas continuou com o homem das rapaduras, que tinha o que gastar com ela. Cabo arranchado, mal ganha para o cigarro.

Agora porém tinha o cabo a sua oportunidade. Mandou a amada para o Samdu, num jipe, e bradou esteje preso para os mais.

Na delegacia a agressora já vinha muito unida ao marido (que a tratava até de meu bem) e declarou à autoridade que de nada se lembrava. Só sabia que vinha fazer umas compras, e passando pela banca de rapadura, viu aquela piranha com os dentes na cara do marido – marido de padre e juiz! Sentira um escurecimento de vista – e aí não sabia mais de nada.

O delegado, naturalmente, punia pelos direitos de família legítima; e ia passando ao marido, para encerrar perfunctoriamente o caso, quando de súbito aparece a sogra, avisada às pressas. Da rua, a velha vinha gritando. Já sabia que aquilo ia acabar mal, minha filha está farta de sofrer, o sem vergonha do marido não tem repariga na rua do Baturité que ele não gaste com ela, minha filha devia mesmo era ter lascado a cabeça da vagabunda. E ele ainda bate na pobrezinha, bate de correia, a vizinhança toda sabe!

Aí a mulher do marido interrompeu agastada: “Minha mãe cale sua boca que o caso é outro. Ninguém está querendo saber se ele me bate. E se bate, bate no que é dele”.

(Vide Nelson Rodrigues.)

A sogra engasgou-se com a ingratidão. Desengasgando, ia gritando “mal agradecida!” mas nesse

ínterim o delegado se levantara e pedira silêncio. E explicou que o adultério é a peçonha dos lares; embora fosse errado apelar para a violência compreendia-se que a senhora no desvario da privação de sentidos e inteligência, agredisse a rival. Mas afinal não houvera morte, nem queixa registrada, o sangue era pouco, cada um fosse para casa e não pecasse mais. Falou, estava falado.

O cabo correu ao Samdu, onde lhe foi fácil fazer entender à pecadora que não há como a proteção das armas para uma frágil dama delicada.

O marido infiel levou a mulher para casa – conta a vizinhança que lhe deu uma surra para ela deixar de ser valente. E depois foram muito felizes.

(QUEIROZ, Rachel de. *In Elenco de cronistas modernos*. 6 ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1978, p. 97-99.)

1. A crônica “Rapadura” foi desenvolvida predominantemente na forma de uma narração. Das características abaixo relacionadas, NÃO justifica a afirmativa acima a seguinte:

- A) preponderância de verbos nos tempos do pretérito.
- B) ações que se sucedem no tempo apresentadas em terceira pessoa.
- C) personagens ambientados em situações concretas, no tempo e no espaço.
- D) conjunto de transformação de situações referentes a personagens determinadas.
- E) análise e interpretação da realidade com termos abstratos, gerais.

2. O texto narrativo, em geral, permite que o leitor, ao completar a leitura do texto, possa tirar conclusões sobre valores que o autor quis transmitir ao engendrar a trama. Das conclusões abaixo relacionadas, a que está mais completa e adequada ao texto é:

- A) as mulheres do povo, em razão da baixa escolaridade, da pobreza e das dificuldades que a vida lhes impõe, estão mais sujeitas ao descontrole emocional, que as leva a atitudes de violência e de subserviência.
- B) a vida em sociedade é marcada por inúmeros conflitos de interesses entre as pessoas, envolvendo-as em paixões, em crises de ciúme e em baixezas de caráter, as quais são demonstrações inequívocas da fragilidade da natureza humana.
- C) as autoridades policiais, para solucionar os problemas que lhes são apresentados pela sociedade, agem, em geral, em dois sentidos: ou movidas por interesses imediatos, para obter vantagens pessoais; ou de forma leniente, para não se comprometer.
- D) os homens, de modo geral, são dados a conquistas amorosas e costumam expor suas famílias ao ridículo, com atitudes de desrespeito flagrante, sem qualquer constrangimento, por entender que a sua condição de macho justifica suas aventuras.
- E) as feiras livres são um lugar ideal para a exposição do caráter humano, pois nelas as pessoas se manifestam com mais naturalidade, negociando, conversando, discutindo, e até se desentendendo, quando o interesse de um atravessa o interesse do outro.

3. Com a frase “O delegado, naturalmente, punia pelos direitos de família legítima” (9º parágrafo), a narradora quis dizer que o delegado:

- A) infligia castigo a quem tentava corromper os membros de família legítima.
- B) era contra as atitudes adúlteras do marido e a favor da reação da mulher ofendida.
- C) pugnava em favor dos que não se deixavam envolver com mulheres pecaminosas.
- D) agia em defesa dos direitos de casais que formavam família legítima.
- E) castigava membro de família legítima que desrespeitava seu cônjuge.

6. O vocábulo sublinhado no trecho “Desengasgando, ia gritando 'mal agradecida!' mas nesse ínterim o delegado se levantara e pedira silêncio” (11º parágrafo), com frequência, na língua do povo, costuma ser pronunciado como oxítono, e não como proparoxítono, forma esta correta. Dos pares de vocábulos abaixo, aquele em que os dois vocábulos estão corretamente grafados, por estarem redigidos de acordo com a norma culta, e não pela pronúncia popular, são:

- A) gratuito e cateter.
- B) recém e nóvel.
- C) rubrica e gratuito.
- D) necrópsia e sótão.
- E) ariete e latex.

4. Dos trechos abaixo transcritos do texto, aquele em que em meio à narração está inserida uma afirmação própria de um texto dissertativo é:

- A) “Rapadura é arma perigosa, um paralelepípedo de doce bruto, pesado e com arestas. Batendo de quina pode até matar.” (1º parágrafo)
- B) “A banca de rapadura era o local de comércio do próprio marido da agressora.” (2º parágrafo)
- C) “Debalde lhe fizera serenatas, com uma radiola cheia de discos de Roberto Carlos;” (3º parágrafo)
- D) “Mandou a amada para o Samdu, num jipe, e bradou esteje preso para os mais.” (7º parágrafo)
- E) “E ele ainda bate na pobrezinha, bate de correia, a vizinhança toda sabe!” (9º parágrafo)

7. Na frase “Mandou a amada para o Samdu, num jipe, e bradou esteje preso para os mais” (7º parágrafo), a expressão sublinhada constitui um bordão popular, característico da linguagem policial. O verbo da expressão está flexionado de forma incorreta, se considerado o padrão culto do idioma português. Das frases abaixo, também em linguagem popular, pode-se afirmar que a única com verbos flexionados de forma correta é:

- A) Vendo a mãe transpirar, a filha exclamou: “Mãe, como você soa!”
- B) O marido entrevistou na briga, para evitar outros ferimentos.
- C) Cabo que é honesto não negoceia com marido desonesto.
- D) Apesar da surra que levou, a mulher não ficou triste porque reaveu seu marido.
- E) Se a mulher vir o marido com outra, vai atacar de rapadura.

5. Abaixo o período “embora fosse errado apelar para a violência compreendia-se que a senhora no desvario da privação de sentidos e inteligência, agredisse a rival” (11º parágrafo) foi redigido de cinco formas distintas. A redação em que houve alteração substancial do sentido é:

- A) ainda que fosse errado apelar para a violência compreendia-se que a senhora no desvario da privação de sentidos e inteligência, agredisse a rival.
- B) compreendia-se que a senhora no desvario da privação de sentidos e inteligência, agredisse a rival, se bem que seja errado apelar para a violência.
- C) compreendia-se que a senhora no desvario da privação de sentidos e inteligência, agredisse a rival, mesmo sendo errado apelar para a violência.
- D) apesar de ser errado apelar para a violência compreendia-se que a senhora no desvario da privação de sentidos e inteligência, agredisse a rival.
- E) compreendia-se que a senhora no desvario da privação de sentidos e inteligência, agredisse a rival, uma vez que é errado apelar para a violência.

8. Das alterações feitas abaixo na redação do trecho “tocando aquela música em que RC declara à amada” (3º parágrafo), aquela em que o acento da crase tem emprego facultativo é:

- A) tocando aquela música em que RC declara à mulher amada.
- B) tocando aquela música em que RC declara à Julieta, a mulher amada.
- C) tocando aquela música em que RC declara à moça por ele muito amada.
- D) tocando aquela música em que RC declara à nova amada.
- E) tocando aquela música em que RC declara à única amada de sua vida.

9. A oração reduzida de gerúndio no período “Batendo de quina pode até matar” (1º parágrafo) exprime, em relação à oração principal, a circunstância de:

- A) causa.
- B) comparação.
- C) condição.
- D) consequência.
- E) concessão.

10. Nos itens abaixo, foram transcritos trechos do texto e, ao lado de cada transcrição, foi alterada a forma de pontuação. Das alterações feitas, está em **DESACORDO** com as normas de pontuação a seguinte:

- A) “quando de súbito aparece a sogra, avisada às pressas.” (9º parágrafo) / quando, de súbito, aparece a sogra, avisada às pressas.
- B) “Minha mãe cale sua boca que o caso é outro.” (10º parágrafo) / Minha mãe, cale sua boca, que o caso é outro.
- C) “O marido infiel levou a mulher para casa – conta a vizinhança que lhe deu uma surra para ela deixar de ser valente.” (13º parágrafo) / O marido infiel levou a mulher para casa. Conta a vizinhança que lhe deu uma surra para ela deixar de ser valente.
- D) “O cabo correu ao Samdu, onde lhe foi fácil fazer entender à pecadora que não há como a proteção das armas para uma frágil dama delicada.” (12º parágrafo) / O cabo correu ao Samdu, onde lhe foi fácil fazer entender à pecadora, que não há como a proteção das armas para uma frágil dama delicada.
- E) “embora fosse errado apelar para a violência compreendia-se que a senhora no desvario da privação de sentidos e inteligência, agredisse a rival.” (11º parágrafo) / embora fosse errado apelar para a violência, compreendia-se que a senhora, no desvario da privação de sentidos e inteligência, agredisse a rival.

CONHECIMENTOS GERAIS NA FUNÇÃO:

- Inglês Técnico

TEXT 1

IMPORTANT SAFEGUARDS

For your protection, please read these safety instructions completely before operating the appliance, and keep this manual for future reference.

Carefully observe all warnings, precautions and instructions on the appliance, or the one described in the operating instructions and adhere to them.

POWER SOURCES – This set should be operated only from the type of power source indicated on the marking label. If you are not sure of the type of electrical power supplied to your home, consult your dealer or local power company. For those sets designed to operate from battery power, or other sources, refer to the operating instructions.

OBJECT AND LIQUID ENTRY – Never push objects of any kind into the set through openings as they may touch dangerous voltage points or short out parts that could result in a fire or electric shock. Never spill liquid of any kind on the set.

ATTACHMENTS – Do not use attachments not recommended by the manufacturer, as they may cause hazards.

CLEANING – Unplug the set from the wall outlet before cleaning or polishing it. Do not use liquid cleaners or aerosol cleaners. Use a cloth lightly dampened with water for cleaning the exterior of the set.

OVERLOADING – Do not overload wall outlets, extension cords or convenience receptacles beyond their capacity, since this can result in fire or electric shock.

ACCESSORIES – Do not place the set on an unstable cart, stand, tripod, bracket, or table. The set may fall, causing serious injury to a child or an adult, and serious damage to the set. Use only a cart stand tripod, bracket, or table recommended by the manufacturer.

WATER AND MOISTURE – Do not use power-line operated sets near water – for example, near a bathtub, washbowl, kitchen sink, or laundry tub, in a wet basement, or near a swimming pool, etc.

SERVICING – Do not attempt to service the set yourself as opening or removing covers may expose you to dangerous voltage or other hazards. Refer all servicing to qualified service personnel.

SAFETY CHECK – Upon completion of any service or repairs to the set, as the service technician to perform routine safety checks (as specified by the manufacturer) to determine that the set is in safe operating condition.

(Adapted from SONY manual - Sony Corporation – 2000 – Printed in Japan).

11. According to the manual, the user should observe all warnings, precautions and instructions carefully and adhere to them. (paragraph 2) This means that the user:

- A) should read the warnings, the precautions and the instructions attentively and follow them.
- B) should get in touch with the dealer or local power company if he/she has any doubts about the product.
- C) ought to read the safety instructions completely to find out if the appliance is in safe operating condition.
- D) is supposed to read the labels attentively in order to understand how the set works and be able to repair it, if necessary.
- E) ought to pay attention to the warnings, precautions and instructions provided in the manual and complain to the company if he/she does not understand the safeguards.

12. The conjunction as in the sentence: “Never push objects of any kind into the set through openings as they may touch dangerous voltage points...” (paragraph 4) could be replaced, without change of meaning, by:

- A) while.
- B) despite.
- C) because.
- D) however.
- E) therefore.

13. The pronoun they in “... as they may touch dangerous voltage points...” (paragraph 4), the pronoun they in “... as they may cause hazards...” (paragraph 5), and the pronoun it in “... before cleaning or polishing it” (paragraph 6) refer, respectively, to:

- A) the set / manufacturers / cleaning.
- B) objects of any kind / attachments / the set.
- C) voltage points / liquid of any kind / the outlet.
- D) openings / dangerous voltage points / unplug.
- E) object and liquid entry / fire or electric shock / the wall outlet.

14. The verb push in the sentence “Never push objects of any kind into the set through openings...” (paragraph 4) and the noun hazards in the sentence “...as they may cause hazards.” (paragraph 5) should be correctly translated into Portuguese, respectively, as:

- A) puxe / azar
- B) coloque / perigos
- C) aperte / choques
- D) pressione / danos
- E) empurre / riscos

15. According to the instructions in the manual, the user should not attempt to service the set himself/herself as opening or removing covers may expose him/her to dangerous voltage or other hazards. (paragraph 10) According to this guideline, the user:

- A) may repair the product according to the safeguards presented in the manual.
- B) is not advised to try to repair the set as it may cause him/her some hazards.
- C) ought to open and remove the covers and be careful with the dangerous voltage.
- D) can try to fix the set as long as he/she understands the safety operating instructions.
- E) is allowed to mend the covers of the appliance if they expose him/her to any hazards.

TEXT 2:

IMPORTANT NOTICE

CAUTION

PROPER HANDLING OF THE FINE CARTRIDGES

Handle the FINE Cartridges of this product properly, observing the cautions noted below. Improper handling causes malfunction or other problems in the product, as well as damage to the FINE Cartridges.

Note:

- 1) When you install the FINE cartridges in the product, insert the FINE Cartridges into the FINE Cartridge Holder carefully not to knock them against the sides of the holder. Also be sure to install them in a well-lit environment. For details, refer to your setup sheet.
- 2) Do not attempt to disassemble or modify the FINE cartridges.
- 3) Do not handle the FINE Cartridges roughly such as applying them excessive pressure or dropping them.
- 4) Do not rinse or wipe the FINE Cartridges.
- 5) Once you have installed the FINE Cartridges, do not remove them unnecessarily.

(Taken from Canon Inc. 2008 – Printed in Vietnam)

16. The words notice (title), handling (line 2), cartridges (line 2), cautions (line 4) and damage (line 6) could be correctly translated into Portuguese as presented in the option:

| | notice | handling | cartridges | cautions | damage |
|----|------------|-----------|-------------|--------------|-----------|
| A) | notícia | mãos | cartelas | cauteladas | prejuízo |
| B) | cartaz | manusear | gravuras | cuidados | perdas |
| C) | aviso | manuseio | cartuchos | advertências | danos |
| D) | placa | maçaneta | produtos | precauções | problemas |
| E) | informação | colocação | impressoras | observações | estragos |

17. The pronoun them in the sentence "...insert the FINE Cartridges into the FINE Cartridge Holder carefully not to knock them against the sides of the holder" (lines 8-10) refers to:

- A) details.
- B) the product.
- C) the sides of the holder.
- D) the FINE Cartridges.
- E) the FINE Cartridge holders.

18. According to the notice, the user should install the FINE cartridges in a well-lit environment. This means that the environment should be:

- A) dark.
- B) bright.
- C) dusky.
- D) gloomy.
- E) shadowy.

19. The discourse marker such as in the sentence "Do not handle the FINE Cartridges roughly such as applying them excessive pressure or dropping them" (lines 15-16) expresses the idea of:

- A) addition.
- B) explanation.
- C) justification.
- D) sequencing.
- E) exemplification.

20. Choose the only correct statement, according to the text.

- A) The user should handle the cartridges roughly and carelessly.
- B) The user ought t to try to take the cartridge apart in order to repair it.
- C) The user should wash and clean the cartridges whenever necessary.
- D) The user can install and remove the cartridges every time it is necessary.
- E) The user may press and drop the cartridges in order to avoid problems in the product.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS:

- Específicos I

21. A técnica de gerência de memória cujas memórias principal e secundária são combinadas, dando ao usuário a ilusão de existir uma memória muito maior que a memória principal, é conhecida como:

- A) overlay.
- B) best-fit.
- C) memória virtual.
- D) paginação.
- E) thrashing.

22. No tocante aos tipos de dados das variáveis, aquele que NÃO é um tipo estruturado:

- A) array.
- B) string.
- C) record (registro).
- D) file (arquivo).
- E) byte.

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>23. Considere A=1010 e B=1100, sendo esses valores representados em binário. O valor de y para $y = A.B$, ou seja, $y = A \text{ and } B$, é:</p> <p>A) 0110 B) 1001 C) 1000 D) 1110 E) 10110</p> | <p>28. A técnica que é utilizada para obtenção de um novo arquivo único, a partir de dois ou mais arquivos que contenham registros de mesmo tipo, estando esses arquivos classificados segundo um mesmo critério pela mesma chave, é conhecida como:</p> <p>A) sort. B) blocagem. C) merge. D) pesquisa binária. E) ordenação sequencial.</p> |
| <p>24. Em relação aos procedimentos e funções, pode-se afirmar que:</p> <p>A) as funções não têm um valor de retorno. B) os procedimentos têm valor de retorno. C) as funções só permitem passagem de parâmetro por valor enquanto que os procedimentos só permitem passagem de parâmetro por referência. D) os procedimentos só permitem passagem de parâmetro por função enquanto as funções só permitem passagem de parâmetro por referência. E) tanto as funções quanto os procedimentos permitem passagem de parâmetro por valor e por referência.</p> | <p>29. São exemplos de métodos de acesso que traduzem a forma como seus registros são recuperados:</p> <p>A) sequencial e indexado. B) direto e sequencial. C) sequencial e fifo. D) fifo e indexado. E) first-fit e best-fit.</p> |
| <p>25. Em um projeto orientado a objetos, são unidades naturais de modularização:</p> <p>A) objetos. B) associações. C) classes. D) interfaces. E) operações.</p> | <p>30. Na gestão de risco, o registro da debilidade no sistema atual de proteção em relação a todas as ameaças em potencial, é realizado durante a atividade:</p> <p>A) análise de proteção. B) vulnerabilidade dos ativos. C) análise de perdas. D) avaliação dos ativos. E) análise de custo-benefício.</p> |
| <p>26. Na Orientação a Objetos (O.O.), os módulos são divididos em duas partes visando ao atendimento do princípio da ocultação de informação. São elas:</p> <p>A) interface e implementação. B) classes e objetos. C) artefatos e pacotes. D) atributos e operações. E) operações e pacotes.</p> | <p>31. A rede delimitadora que tem como objetivo principal segregar o ambiente interno (seguro) do ambiente externo (inseguro), é conhecida como:</p> <p>A) backbone. B) tcp/ip. C) zona desmilitarizada (DMZ). D) wi-fi. E) pki.</p> |
| <p>27. Em relação a O.O., são tipos reconhecidos de herança:</p> <p>A) concreta e abstrata. B) superclasse e subclasse. C) simples e complexa. D) todo e parte. E) múltipla e simples.</p> | <p>32. Na vulnerabilidade dos sistemas, o cavalo de troia, os applets mal intencionados e o <i>spoofing</i>, são exemplos de métodos de ataque do tipo:</p> <p>A) adulteração de dados. B) fraude de programação. C) falhas humanas. D) ameaças não intencionais. E) falhas do sistema computacional.</p> |

33. O MS-SQL Server apresenta uma ferramenta que exhibe um histórico das ações efetuadas no banco de dados, inclusive as que estão sendo executadas no momento. Esta ferramenta é conhecida como:

- A) query analyzer.
- B) profile.
- C) list action.
- D) tool analyzer.
- E) action manager.

34. Na rede token-ring, sua arquitetura encontra-se suportada por uma topologia lógica e uma topologia física, sendo esta última (física) do tipo:

- A) anel.
- B) barramento.
- C) token.
- D) estrela.
- E) ethernet.

35. No tocante aos *datawarehouses*, a característica desses armazéns de dados que está relacionada ao fato de que "uma vez inseridos, os dados não podem ser alterados, embora possam ser eliminados", é:

- A) organização (orientado por assunto).
- B) cliente/servidor.
- C) não volatilidade.
- D) variante de tempo.
- E) relacional.

- Específicos II

36. No que se refere à disciplina da Lei nº 8.666/93, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública, assinale a alternativa correta.

- A) Somente as pessoas integrantes da Administração Direta se sujeitam às regras da Lei nº 8.666/93.
- B) O princípio da igualdade não tem incidência sobre os procedimentos licitatórios.
- C) A dispensa de licitação ocorre quando há inviabilidade de competição.
- D) A licitação na modalidade pregão destina-se à venda de produtos legalmente apreendidos ou penhorados.
- E) Habilitação é a fase do procedimento da licitação em que a Administração verifica a aptidão do candidato para a futura contratação.

37. Acerca da Administração Direta e Indireta, é correto afirmar que:

- A) a descentralização é situação em que o Estado executa suas tarefas diretamente, por intermédio dos inúmeros órgãos e agentes administrativos que compõem sua estrutura funcional.
- B) a Administração Indireta é composta de entidades dotadas de personalidade jurídica própria.
- C) a criação das autarquias somente pode ser autorizada mediante Decreto do Presidente da República.
- D) os atos emanados das agências executivas não admitem controle pelo Poder Judiciário.
- E) as sociedades de economia mista são entidades de direito público, integrantes da Administração Direta, criadas para o desempenho de atividades de caráter econômico.

38. Sobre os atos administrativos, assinale a alternativa correta.

- A) O ato administrativo com vício de legalidade somente pode ser invalidado pelo Poder Judiciário.
- B) A revogação é o instrumento através do qual a Administração Pública promove a retirada de um ato administrativo, por razões de conveniência e oportunidade.
- C) Finalidade é a alteração no mundo jurídico que o ato administrativo se propõe a processar.
- D) Os efeitos da revogação operam retroativamente, desconstituindo os efeitos já produzidos pelo ato administrativo.
- E) O vício de incompetência nunca admite convalidação.

39. No que tange aos contratos administrativos, é correto afirmar que:

- A) é vedada a exigência de garantia nos contratos de obras, serviços e compras.
- B) os contratos administrativos não podem ser alterados unilateralmente pela Administração.
- C) pela inexecução total ou parcial do contrato, pode a Administração aplicar ao contratado a punição de advertência.
- D) o contrato administrativo somente pode ser rescindido judicialmente.
- E) a Administração Pública nunca responde pelos encargos previdenciários resultantes da execução de contrato administrativo.

40. O princípio administrativo que objetiva a igualdade de tratamento que a Administração deve dispensar aos administrados, que se encontrem em idêntica situação jurídica é o:

- A) princípio da legalidade.
- B) princípio da moralidade administrativa.
- C) princípio da eficiência.
- D) princípio da supremacia do interesse público.
- E) princípio da impessoalidade.

41. No que concerne à responsabilidade pelo fato do produto ou serviço, assinale a alternativa correta.

- A) Ainda que prove culpa exclusiva do consumidor, o fabricante é obrigado a indenizar.
- B) Equiparam-se aos consumidores, todas as vítimas do evento danoso.
- C) O comerciante é responsável direto e solidário pelo fato do produto ou do serviço.
- D) O fabricante somente se exime do dever de reparar se provar que não colocou o produto no mercado.
- E) É vedada a inversão do ônus da prova nos acidentes de consumo.

42. O direito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto ou serviço decai em:

- A) 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis.
- B) 60 (sessenta) dias, a partir da constatação de existência de vício oculto, em se tratando de produtos duráveis.
- C) 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis.
- D) 180 (cento e oitenta) dias, tratando-se de vício oculto ou de difícil constatação.
- E) 15 (quinze) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto não duráveis.

43. Em relação aos contratos de consumo, regidos pela Lei nº 8.078/90, é INCORRETO afirmar que:

- A) nos contratos de compra e venda de imóveis, mediante o pagamento em prestações, é vedada a perda total das prestações pagas em benefício do credor em razão de resolução do contrato, por inadimplemento do consumidor.
- B) é expressamente vedado o direito de arrependimento nos contratos de fornecimento de produtos e serviços celebrados fora do estabelecimento comercial.
- C) as cláusulas que implicarem limitação a direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, de forma a permitir sua imediata e fácil compreensão.
- D) são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor.
- E) é assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

44. Considere a definição: “Governança de TI é uma estrutura de relacionamentos e processos para dirigir e controlar a organização para atingir os objetivos corporativos, adicionando valor, ao mesmo tempo que equilibra os riscos em relação ao retorno da TI e seus processos.”

Em relação à Governança de Tecnologia da Informação (Governança de TI), pode-se afirmar que NÃO se inclui entre os objetivos de TI:

- A) garantir controles efetivos e ampliar os processos de segurança em TI.
- B) minimizar riscos, otimizar a aplicação de recursos e reduzir os custos.
- C) monitorar e evitar o estabelecimento de relacionamentos com fornecedores.
- D) ampliar o desempenho dos serviços de TI e suportar as melhores decisões.
- E) simplificar as operações e serviços de TI e democratizar suas decisões.

45. “As organizações estão sob constantes pressões competitivas e necessitam de planejamento e estratégias adequadas para manter sua sustentabilidade.” O Planejamento Estratégico de TI é um conjunto de ferramentas, técnicas e metodologias para elaboração de estratégias, alinhando a tecnologia da informação aos objetivos corporativos da organização.

Existe um conjunto de ferramentas que podem ser aplicadas ao planejamento estratégico e, em particular, ao planejamento estratégico de TI.

Dentre as opções a seguir, assinale aquela que contém a definição correta.

- A) Análise SWOT é utilizada na análise de cenários, serve como base para gestão e planejamento estratégico e tem como uma das suas componentes as “Ameaças”: forças ambientais controláveis pela organização que podem favorecer a sua ação estratégica.
- B) Análise do campo de forças é uma técnica de diagnóstico que descreve os fatores ou forças que favorecem ou que se opõem às mudanças organizacionais e para a sua utilização basta o levantamento e documentação da situação atual da organização.
- C) WBS (Work breakdown structure) é uma ferramenta que ajuda na decomposição de um trabalho em partes menores; é uma estrutura de árvore exaustiva, hierárquica, de entregáveis e tarefas que precisam ser feitas para completar um trabalho.
- D) Grupo de foco – aplicado a problemas com muitas soluções possíveis, possui três partes principais: encontrar os fatos, gerar as ideias, encontrar a solução; e quatro regras: “rejeição às críticas”, “criatividade é bem-vinda”, “quantidade é necessária” e “combinação e aperfeiçoamento são necessários”.
- E) Brainstorming – consiste em reunir pessoas que são orientadas para um estudo pré-definido, com o objetivo de vislumbrar opiniões a partir de diversos pontos de vista. Envolve usuários no grupo e necessita da figura do mediador para a garantia do sucesso.

46. A Governança de TI deve estar situada na alta administração, incluindo diretores e executivos. Faz parte da Governança Corporativa. É suportada por liderança, estruturas organizacionais e processos que possibilitem garantir que a "TI da organização" sustente e estenda as estratégias e objetivos da organização.

Em relação a uma boa Governança de TI assinale a alternativa correta.

- A) Alinha as estratégias de TI com as estratégias de parte das áreas de negócio, o que é uma vantagem.
- B) Gera menor agilidade para ajuste nos modelos atuais de negócios, o que é uma desvantagem.
- C) Possibilita a medição e melhoria sazonal da performance de TI, o que é uma desvantagem.
- D) Possibilita a manutenção dos riscos do negócio sobre controle, o que é uma vantagem.
- E) Gera maior transparência das atividades de TI, o que é uma desvantagem.

47. A infraestrutura de TI é determinante para o alinhamento entre a TI e os negócios de uma organização. À medida que as empresas crescem, elas sentem a necessidade de estruturar seus processos para continuar a prestar um serviço de qualidade.

Um dos pontos-chaves para fazer uma boa Governança de TI é conseguir suportar todo o ambiente tecnológico, usado pela TI e por toda a organização.

Nesse sentido, assinale a opção que contém a assertiva correta.

- A) A Gestão da Configuração é responsável pela configuração dos equipamentos, com os *softwares* necessários a cada tipo de atividade da organização, dentro da legalidade. Visa a atualização constante dos *softwares* e dos *hardwares*. O registro de processos e pessoas é responsabilidade da Central de Serviços.
- B) A Central de Serviços é responsável por ser o ponto único de contato com TI, registrando as ocorrências para solucioná-las ou repassá-las a um segundo nível de atendimento. Deve manter os solicitantes informados sobre o *status* das ocorrências, visando um bom nível de satisfação. Responde ainda pelo gerenciamento da Gestão de Incidentes.
- C) A Gestão de Incidentes é responsável por todas as ocorrências registradas na Central de Serviços. Tem como função básica restaurar a normalidade do serviço, com o mínimo possível de interrupções, mesmo que paliativamente, visando minimizar os impactos para as áreas de negócios, por intermédio da Gestão de Problema e de Configuração.
- D) A Gestão de Problema objetiva avaliar de forma mais tranquila a situação, promovendo reuniões e discussões para identificar a melhor solução definitiva no ambiente tecnológico, visando o médio e longo prazo, com pessoas que detêm conhecimento técnico avançado, para que um determinado incidente não se repita.
- E) Nível de Serviço é um processo estatístico, quantitativo e qualitativo, integrante do Suporte de Serviços e é um dos mais importantes para tudo que a área de tecnologia está desenvolvendo e/ou suportando. Trabalha na negociação de prazos com toda a organização, em função do grau de impacto no negócio, definindo as prioridades necessárias.

48. Em relação à infraestrutura de TI é correto afirmar que:

- A) após se estabelecer a arquitetura de TI é possível definir o *hardware* e os recursos de TIC, mas ainda não as capacidades necessárias para que a infraestrutura possa ser operada e produza os resultados esperados.
- B) a arquitetura de TI é o desenvolvimento do modelo de dados corporativo e ainda dos serviços necessários a atender os requisitos de negócio, mas não trata do alcance dos objetivos para ele definidos.
- C) o arranjo de *hardware* e TIC deve ser pensado e definido de forma antecipada, junto com os primeiros requisitos de negócio, ação importante para antecipar os resultados dos trabalhos.
- D) a definição dos recursos de *hardware* e TIC, antes da elaboração do modelo corporativo de dados e serviços de TI, não carrega risco de onerar a TI, se cada unidade fizer a sua devida avaliação.
- E) corresponde às plataformas de *hardware*, redes e telecomunicações, às instalações físicas e ao *peopleware*, necessários para exercerem os papéis e responsabilidades relativas a TI.

49. Para Durval Giuzi, "*políticas organizacionais* são guias orientadoras da ação administrativa para o atingimento das metas e objetivos estabelecidos para a organização".

Em relação à definição de políticas organizacionais, assinale a alternativa correta.

- A) Podem ser localizadas tanto no nível estratégico da empresa quanto no operacional. Porém, a sua principal função é levar o executivo das definições estratégicas à dimensão operacional. Elas fazem a intermediação entre o planejamento e a execução.
- B) Estão inseridas no processo de tomada de decisão. Este complexo subsistema dentro do corpo de atividades de uma organização elimina as dúvidas, e as incertezas se reduzem diante de políticas bem formuladas.
- C) Não tomam decisões. Elas são orientações genéricas que não se propõem a dar respostas para toda situação. Ao invés, encaminha as decisões para uma determinada direção. Sendo regras, regulamentam uma forma de conduta para contextos específicos.
- D) Devem ser elaboradas visando o médio prazo, e flexíveis para se adaptarem às condições de mercado e às novas configurações organizacionais. Elas não devem ser amarras que limitam a ação do administrador àquilo que sempre foi feito.
- E) Estão inseridas no processo de tomada de decisão. Este complexo subsistema dentro do corpo de atividades de uma organização elimina as dúvidas e as incertezas, que desaparecem diante de políticas bem formuladas.

50. A implantação de políticas organizacionais é diretamente ligada à gestão de riscos, na medida que a própria política definida já carrega incertezas, a ela inerentes em função das variáveis incontroláveis, a priori, pela organização. Nesse contexto, torna-se fundamental a realização dos objetivos, com o devido gerenciamento constante dos riscos naturalmente associados, com grande atenção à gestão de pessoas.

Assinale a opção que contém a assertiva correta.

- A) O alinhamento dos objetivos nos níveis da organização é determinado pela administração, com base na visão e prática de cada gerente.
- B) A estrutura de gerenciamento de riscos corporativos é orientada a alcançar objetivos de unidades independentes da organização, que compõem categorias inter-relacionadas.
- C) Cada objetivo é classificado em uma categoria, trata de diferentes necessidades e pode permanecer sob a responsabilidade direta de diferentes executivos.
- D) A Governança de TI é uma mudança organizacional, diretamente associada à implantação de nova política organizacional, e como tal gera impacto nas organizações.
- E) A implantação da política organizacional associada à Governança de TI ocorre de forma natural, não havendo a preocupação com o medo e má interpretação das equipes.

51. A Governança de TI, enquanto mudança organizacional, impacta as organizações e exige destas a conscientização necessária para que a iniciativa seja desenvolvida aplicando-se as medidas necessárias ao sucesso da sua implementação.

Como toda mudança organizacional, o grande impacto se dá nas pessoas, nas suas atitudes e comportamentos no desempenho de seus papéis.

Considerando os temas “mudanças organizacionais”, “gestão de pessoas” e a ISO/IEC 38500:2008, norma internacional para Governança de TI, assinale a opção que contém a assertiva correta.

- A) As organizações são representadas pelas pessoas e estas, através de seus comportamentos e atitudes, fazem com que as decisões e objetivos tenham um efeito positivo restrito à organização.
- B) As pessoas são tratadas à parte da infraestrutura, mas são chave para a implementação da Governança de TI nas organizações. Importância esta realçada pela ISO/IEC 38500:2008.
- C) O princípio “Responsabilidade”, da ISO/IEC 38500:2008, enfoca a necessidade de que a aquisição de recursos de TI seja orientada conforme a arquitetura de TI definida para o negócio.
- D) Um dos itens componentes da mudança organizacional é a necessidade de estratégia própria para a implementação da Governança de TI, em especial pelo ambiente complexo em que a mesma irá atuar.
- E) Nas definições de Governança de TI, as pessoas são tratadas à parte da infraestrutura, mas recebem planos de aquisição, de retenção, de aprimoramento e de desligamento.

52. A modalidade *outsourcing* em TI, que pode ser parcial ou total, permite à organização contratar um serviço qualificado da área tecnológica, obtendo mais tempo para focar nos negócios da sua atividade fim. As partes precisam ter alinhados seus pensamentos e ações, produzindo uma visão compartilhada do negócio e direcionando esforços para soluções que garantam vantagens competitivas.

Assinale a alternativa que NÃO contém benefício propiciado por essa modalidade.

- A) Transferência da responsabilidade gerencial dos processos de seleção, gestão e contratação de pessoas, minimizando riscos de escassez pessoal.
- B) Criação de ambiente propício a inovações e melhoria da qualidade e funcionalidade da TI, alinhando as operações do negócio.
- C) Maior aproveitamento da capacidade produtiva dos recursos envolvidos, permitindo à organização ajustar continuamente o processo.
- D) Execução das atividades por especialistas com grande experiência em outras organizações e segmentos do mercado.
- E) Direcionamento dos esforços da organização para as atividades de TI, reforçando a equipe do parceiro, em virtude da liberação de recursos.

53. O sexto princípio da ISO/IEC 38500:2008 trata do Comportamento Humano. Este princípio enfatiza que o processo de Governança de TI normalmente requer significativa mudança cultural e comportamental das organizações, dos clientes e parceiros de negócios.

Assinale a opção que contém a assertiva correta.

- A) A mudança organizacional é natural, com a plena compreensão do processo de governança pela equipe de trabalho, sem medo ou resistência, mas recomenda-se uma gestão próxima e contínua que permita avaliar a compreensão e engajamento das pessoas no processo de governança.
- B) A gestão de pessoas deve alcançar também os envolvidos no processo além dos limites da organização: clientes, parceiros e outras partes interessadas. Se a importância das pessoas não estiver claramente compreendida será grande o risco de insucesso.
- C) O princípio da conformidade da ISO/IEC 38500:2008, também atribui significativa importância para os recursos humanos, pois são eles que conduzem a implementação e manutenção da Governança de TI, de acordo com os instrumentos contratuais e independente dos diplomas legais.
- D) A exigência das mudanças organizacionais pode criar medo e má compreensão do processo de governança na equipe de trabalho, mas o próprio grupo tem condições para se autorregular, não sendo necessária a atuação da gerência superior.
- E) O princípio da conformidade da ISO/IEC 38500:2008, também atribui significativa importância para os recursos humanos, pois são eles que conduzem a implementação e manutenção da Governança de TI, de acordo com os diplomas legais e independente dos instrumentos contratuais.

54. Considerando que toda organização existe para gerar valor às partes interessadas, com o enfrentamento de incertezas, um dos desafios do administrador é determinar até que ponto aceitar essas incertezas, bem como identificar como elas podem interferir na geração de valor àquelas partes interessadas. Incertezas representam riscos e oportunidades potenciais para agregar ou para destruir valor.

Assinale a opção que contém a assertiva INCORRETA em relação aos objetivos estratégicos do gerenciamento de riscos corporativos, segundo as premissas da Metodologia COSO.

- A) Identificar e tratar riscos individuais de forma independente: as organizações enfrentam uma gama de riscos que podem afetar diferentes áreas da organização. A gestão de riscos corporativos possibilita uma resposta eficaz a impactos recebidos.
- B) Alinhar o apetite a risco com a estratégia adotada: os administradores avaliam o apetite a risco da organização ao analisar as estratégias, definindo os objetivos a elas relacionados e desenvolvendo mecanismos para gerenciar esses riscos.
- C) Fortalecer as decisões em resposta aos riscos: o gerenciamento de riscos corporativos possibilita o rigor na identificação e na seleção de alternativas de respostas aos riscos – como evitar, reduzir, compartilhar e aceitar os riscos.
- D) Reduzir as surpresas e prejuízos operacionais: as organizações adquirem melhor capacidade para identificar eventos em potencial e estabelecer respostas a estes, reduzindo surpresas e custos ou prejuízos associados.
- E) Otimizar o capital: a obtenção de informações adequadas a respeito de riscos possibilita à administração conduzir uma avaliação eficaz das necessidades de capital como um todo e aprimorar a alocação desse capital.

55. O gerenciamento de riscos corporativos é constituído de oito componentes inter-relacionados, pelos quais a administração gerencia a organização, integrados com o processo de gestão.

Assinale a opção que contém subconjunto desses componentes.

- A) “Ambiente Interno” e “Estratégia”.
- B) “Identificação de Eventos” e “Operações”.
- C) “Ambiente Interno” e “Resposta a Risco”.
- D) “Comunicação” e “Conformidade”.
- E) “Estratégia” e “Resposta a Risco”.

56. Segundo Antonio Celso Ribeiro Brasileiro, o gerenciamento de riscos corporativos trata de riscos e oportunidades que afetam a criação ou a preservação de valor.

“O gerenciamento de riscos corporativos é um processo conduzido em uma organização pelo conselho de administração, diretoria e demais empregados, aplicado no estabelecimento de estratégias, formuladas para identificar em toda a organização eventos em potencial, capazes de afetá-la, e administrar os riscos de modo a mantê-los compatível com o apetite a risco da organização e possibilitar garantia razoável do cumprimento dos seus objetivos.”

Dentre os conceitos fundamentais de gerenciamento de riscos corporativos NÃO se inclui:

- A) um processo contínuo e que flui através da organização, conduzido pelos profissionais em todos os níveis da organização e aplicado à definição das estratégias.
- B) aplicado em toda a organização, em todos os níveis e unidades, e inclui a formação de uma visão de portfólio de todos os riscos a que ela está exposta.
- C) formulado para identificar eventos em potencial, cuja ocorrência poderá afetar a organização, e para administrar os riscos de acordo com seu apetite a risco.
- D) capaz de propiciar garantia para o conselho de administração de uma organização e orientado para a realização de objetivos em várias categorias independentes.
- E) compreender a origem do perigo, que é imperiosa para a eficácia no tratamento e na prioridade que a organização vai poder dedicar para mitigar essa situação.

57. Em relação às melhores práticas, metodologias, frameworks e normas no contexto de TI, assinale a opção que só contém elementos desse universo.

- A) PMO, ITIL, CobiT.
- B) ITIL, P-CMM, VB.
- C) C++, eSCM-SP, ITIL.
- D) ITIL, JAVA, BSC for IT.
- E) BSC for IT, SQL, ITIL.

58. Em relação a ITIL, é correto afirmar:

- A) o que diferencia a ITIL dos demais frameworks de processos para a área de TI é seu foco abrangente dos aspectos operacionais de TI, propondo processos claros e objetivos.
- B) a ITIL busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI, tendo como pilares de sustentação os processos, as pessoas e a tecnologia.
- C) a ITIL endereça estruturas para a gestão de uma organização de TI, apresentando um conjunto restrito de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas.
- D) uma organização pode fazer sua gestão estratégica, mas não a tática e operacional, com base no conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais.
- E) a ITIL faz uma descrição básica sobre importantes práticas de TI, com checklists, tarefas e procedimentos que uma organização deve armazenar para para consultas eventuais.

59. Entre os processos apresentados pela prática ITIL, assinale a opção que NÃO contém elementos contemplados.

- A) Gerenciamento da demanda, gerenciamento da capacidade, gerenciamento da disponibilidade.
- B) Planejamento e suporte da transição, gerenciamento de acesso, gerenciamento de evento.
- C) Relatório de serviço, gerenciamento de fornecedor, definição da política organizacional.
- D) Gerenciamento de portfólio de serviço, gerenciamento de mudança, gerenciamento de problema.
- E) Mensuração de serviços, gerenciamento do catálogo de serviço, gerenciamento do conhecimento.

60. Considere a lista a seguir, extraída da Revista InformationWeek - Abril de 2008, de dificuldades e de soluções na implantação de ITIL.

| Dificuldades (D): | Solução (S): |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D1 - Por onde começar | S1 - Não se acomodar nem desistir e usar os |
| D2 - Ser objetivo ao definir o escopo do trabalho | problemas para extrair as iniciativas da melhorias |
| D3 - Envolver os usuários clientes de TI | S2 - Transformar tudo em prestação de serviços |
| D4 - Administrar conflitos entre as áreas de TI | inclusive a mentalidade de TI |
| D5 - Como saber e medir se a implementação deu resultado | S3 - Trabalhar primeiro as pessoas e os processos |
| D6 - A implementação não apresentou todos os resultados esperados | S4 - Definir bem as fronteiras com uma clara definição dos papéis e responsabilidades. Cada processo deve ter um dono |
| | S5 - Criar um catálogo de serviços de TI |
| | S6 - Criar um Painel de Indicadores de Desempenho dos processos de ITIL |

Assinale a opção que contém a assertiva que associa corretamente cada dificuldade com a sua respectiva solução.

- A) D1-S2 / D2-S5 / D3-S3 / D4-S4 / D5-S6 / D6-S1.
- B) D1-S3 / D2-S5 / D3-S2 / D4-S4 / D5-S6 / D6-S1.
- C) D1-S4 / D2-S6 / D3-S5 / D4-S1 / D5-S2 / D6-S3.
- D) D1-S6 / D2-S3 / D3-S1 / D4-S2 / D5-S4 / D6-S5.
- E) D1-S3 / D2-S6 / D3-S2 / D4-S1 / D5-S5 / D6-S4.