

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

Com base nas melhores práticas do ITIL v4, julgue os itens a seguir.

- 51 O elemento central do SVS é a cadeia de valor de serviço, um modelo operacional que delinea as principais atividades necessárias para responder à demanda e facilitar a criação de valor por meio da criação e do gerenciamento de produtos e serviços.
- 52 Parceiros e fornecedores formam a terceira dimensão do gerenciamento de serviços, na qual toda organização e todo serviço dependem, até certo ponto, de serviços prestados por outras organizações.
- 53 Em gerenciamento de serviços, recomenda-se, para um processo, serviço ou procedimento, que se utilize o máximo de etapas necessárias para a sua conclusão e que se elimine qualquer processo, serviço ou procedimento que produza valor ou resultado útil.
- 54 Os recursos humanos devem ser usados para ajudar as organizações a escalar e assumir tarefas frequentes e repetitivas, enquanto que as tecnologias devem ser usadas para tomadas de decisão.
- 55 São propósitos da prática de análise de negócio investigar sobre determinado negócio ou sobre um de seus elementos, definir as necessidades de negócio associadas e recomendar soluções dos problemas de negócio pertinentes, a fim de facilitar a criação de valor para as partes interessadas.

Acerca da governança de TI e de aspectos relacionados ao gerenciamento de projetos, julgue os seguintes itens.

- 56 O gerente de projetos deve aplicar ao projeto, a fim de assegurar seu alinhamento, os seguintes conhecimentos e informações sobre a organização: estratégia, missão, metas e objetivos, prioridade, tática, e produtos ou serviços.
- 57 Os ciclos de vida ágeis de projetos caracterizam-se pela elaboração progressiva dos requisitos, com base em planejamento iterativo curto e execução de ciclos, o que reduz riscos e custos.
- 58 O gerenciamento de integração do projeto inclui os processos necessários para assegurar que o projeto abarque todo o trabalho, e apenas o necessário, para que se conclua com sucesso.
- 59 Os fatores ambientais da empresa que podem influenciar o processo de planejar o gerenciamento do escopo incluem, mas não estão limitados a: políticas e procedimentos, repositórios de informações históricas e lições aprendidas.
- 60 Ferramenta de cronograma é um fator ambiental da empresa que pode influenciar o processo de sequenciar as atividades.

Julgue os próximos itens, a respeito do COBIT 2019.

- 61 O COBIT 2019 foi desenvolvido com base nos princípios que descrevem os principais requisitos de um sistema de governança para informações e tecnologia e nos princípios para uma estrutura de governança que pode ser utilizada para construir um sistema de governança para toda a organização.
- 62 De acordo com o COBIT 2019, um sistema de governança de tecnologia da informação (TI) deve: ser construído a partir de uma série de componentes, que podem ser de diferentes tipos e que trabalham juntos de uma forma holística; ser dinâmico, o que significa que, cada vez que um ou mais dos fatores de desenho são alterados, o impacto dessas mudanças deve ser considerado; ser adaptado às necessidades da organização, com a utilização de um conjunto de fatores de desenho como parâmetro para personalizar e priorizar os componentes do sistema de governança.
- 63 O COBIT 2019 é um guia que reconhece que a área de tecnologia da informação (TI) está inserida em todas as atividades organizacionais e que não é possível separá-la das atividades relacionadas a negócios.
- 64 O gerenciamento de desempenho é uma parte essencial de um sistema de governança e gestão e expressa o quão bem o sistema de governança e gestão de uma organização funciona e como ele pode ser melhorado para que o nível necessário seja alcançado.
- 65 A terceira fase da implementação do COBIT 2019 se baseia em alinhar os objetivos relacionados à tecnologia da informação com as estratégias e riscos da organização, priorizando as metas organizacionais, as metas de alinhamento e os processos mais desafiadores.

Acerca de conceitos e fundamentos de metodologias ágeis, julgue os itens que se seguem.

- 66 Um ponto fundamental do Scrum é o conceito de equipe que deve ser seguido, principalmente quando se refere a equipes multifuncionais ou multidisciplinares, em que existem responsabilidades individuais e não papéis.
- 67 A equipe de desenvolvimento é responsável por controlar e priorizar a lista de itens que contempla todas as necessidades para a construção do produto.
- 68 A Sprint pode ser considerada o núcleo do Scrum, pois é nesse período que são executados eventos como: reunião de planejamento da Sprint, reunião diária, revisão da Sprint e retrospectiva da Sprint.
- 69 A metodologia Lean apresenta uma proposta para aumento de produtividade e eficiência com foco em eliminação de desperdícios.
- 70 Em um ambiente de DevOps, o gerenciamento de liberação é geralmente integrado à cadeia de ferramentas de integração contínua e implantação contínua.

No que se refere à governança de tecnologia da informação (TI) e aos aspectos relacionados à metodologia ágil e ITIL, julgue os itens subsequentes.

- 71 *Balanced Scorecard* (BSC) é um sistema de gestão estratégica que complementa as tradicionais medidas de enfoque financeiro, voltadas ao desempenho passado e aos ativos tangíveis, com novos indicadores voltados ao desempenho futuro e distribuídos nas seguintes perspectivas: aprendizado e crescimento; processos internos; e clientes.
- 72 Na elaboração do plano diretor de tecnologia da informação (PDTI), é fundamental a existência de um comitê estratégico de TI formado por representantes das diversas áreas do órgão e com poder de decisão sobre os investimentos relacionados à tecnologia da informação.
- 73 A matriz SWOT corresponde a uma ferramenta de gestão estratégica utilizada para avaliação de fatores internos positivos e negativos, cuja análise permite compreender os recursos e características capazes ou não de proporcionar diferenciação e de contribuir para um bom desempenho.
- 74 Na ITIL v4, o gerenciamento de segurança visa a garantir que as partes interessadas recebam as informações corretas, no formato adequado, no nível certo, no momento correto e de acordo com seu nível de acesso e outras políticas relevantes.
- 75 Metodologias ágeis e práticas de gerenciamento de serviços não possuem pontos em comum e não podem ser combinadas para produção de práticas altamente eficazes.

No que se refere à gestão de contratação de serviços e soluções de TI na administração pública, julgue os itens a seguir.

- 76 Nas contratações de prestação de serviços de TI, cabe à administração realizar um planejamento prévio com a finalidade de identificar suas necessidades e definir as especificações que comporão o objeto a ser adquirido.
- 77 Em uma contratação de solução de TI, é na fase de planejamento que ocorre a definição dos planos de ação de TI de curto, médio e longo prazo e que é feita a identificação das oportunidades de soluções de TI.
- 78 Em editais, a exigência de requisitos que contemplem apenas determinada empresa caracteriza uma forma de direcionamento ou favorecimento em certames licitatórios.
- 79 Os órgãos públicos, tanto os da administração direta quanto os da administração indireta, somente podem contratar soluções de TI que possuem tecnologia desenvolvida no Brasil.
- 80 Por força da legislação, as microempresas e empresas de pequeno porte estão impedidas de participar de certames licitatórios relativos à contratação de soluções de TI.

Julgue os itens a seguir, com base na Lei n.º 13.303/2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias no âmbito da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios.

- 81 Na realização de licitações e na celebração de contratos, as empresas públicas e sociedades de economia mista devem assegurar a seleção da proposta com menor preço, ainda que ela não seja a mais vantajosa, pois o serviço público deve buscar, sobretudo, evitar operações em que se caracterize sobrepreço ou superfaturamento.
- 82 É dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista quando as propostas apresentadas consignarem preços inferiores aos praticados no mercado nacional.
- 83 A contratação de serviços técnicos especializados destinados a treinamento e aperfeiçoamento de pessoal, com profissionais ou empresas de notória especialização, será direta quando houver inviabilidade de competição.
- 84 O processo de contratação direta será instruído, no que couber, com os seguintes elementos: razão da escolha do fornecedor ou do executante; justificativa do preço; e, no mínimo, um documento técnico que demonstre a necessidade de contratação.
- 85 As licitações de que trata a referida lei devem observar uma sequência de fases determinada, entretanto é permitido que, excepcionalmente, a fase de habilitação anteceda a fase de julgamento, por exemplo, desde que assim esteja expressamente previsto no instrumento convocatório.

Julgue os itens seguintes, quanto às funções do fiscalizador do contrato e do preposto no âmbito de contratos de bens e serviços de TI, bem como às sanções administrativas.

- 86 As funções do fiscal do contrato incluem tratar as faltas e os defeitos de execução e encaminhar situações extraordinárias a seu superior.
- 87 O fiscal requisitante do contrato é o servidor representante da área administrativa indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da solução de TI.
- 88 Para que uma sanção seja aplicada, são necessários o registro formal da ocorrência que gerou a sanção e a previsão dessa sanção no modelo de gestão contratual.
- 89 O preposto, também chamado de fiscal auxiliar, é o servidor representante da área de tecnologia da informação da contratante indicado pela autoridade competente dessa área para exercer as funções principais de auxiliar o fiscal de contrato e substituí-lo em caso de afastamento.
- 90 O prazo máximo da sanção administrativa de suspensão temporária é de quatro anos.

De acordo com a Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), julgue os itens a seguir.

- 91** No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, o interessado poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de dez dias, a contar da sua ciência.
- 92** Para os efeitos da lei mencionada, considera-se informação sigilosa aquela submetida permanentemente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.
- 93** O acesso à informação compreende, entre outros, o direito de obter informação pertinente à administração do patrimônio público, à utilização de recursos públicos e a licitações e contratos administrativos.
- 94** Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações, por qualquer meio legítimo, a sociedades de economia mista, por exemplo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.
- 95** O acesso à informação compreende, entre outros, o direito de obter informações referentes a quaisquer projetos de pesquisa e de desenvolvimento científico ou tecnológico, sem exceção.

Tendo como referência o disposto na Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD), julgue os seguintes itens.

- 96** Nos termos da LGPD, banco de dados é todo conjunto não estruturado de dados pessoais estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.
- 97** Em nenhuma circunstância o tratamento de dados pessoais sensíveis poderá ocorrer sem o consentimento do titular dos dados.
- 98** A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos, entre outros, o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação.
- 99** O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado mediante o fornecimento de consentimento, necessariamente por escrito, pelo titular dos dados.
- 100** A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) é uma autarquia de natureza especial, dotada de autonomia técnica e decisória, com patrimônio próprio e com sede e foro no Distrito Federal.

Julgue os próximos itens, relativos a estruturas funcionais, matriciais, por processos e por projetos.

- 101** Nas estruturas matriciais forte e projetizada, a atuação do gerente de projeto é em tempo integral.
- 102** A autoridade do gerente de projetos é menor em uma estrutura funcional clássica que na estrutura matricial.
- 103** Em uma estrutura matricial fraca, o orçamento do projeto é gerido pelo gerente funcional.

Em relação à cultura organizacional, julgue os itens a seguir.

- 104** A despeito de as organizações agregarem pessoas que visam alcançar a realização de projetos, em ambientes com cultura funcional o estilo da organização não afeta a maneira como ela conduz os projetos.
- 105** Para que se preservem a cultura e o estilo de um projeto, é dispensável que o gerente de projetos conheça os tomadores de decisões ou influenciadores da organização.
- 106** A cultura organizacional é moldada por visões de liderança e hierarquia, por códigos de ética de trabalho e pelo ambiente operacional da organização, que afeta a maneira com que a organização conduz os projetos.

Julgue os itens seguintes, relativos à motivação.

- 107** A motivação em um ambiente de projeto envolve a criação de um ambiente que ofereça satisfação às pessoas, o que inclui satisfação no emprego e oportunidade de trabalhar com desafios, mas dispensa o sentimento de realização, de conquista ou de crescimento dentro da organização.
- 108** O sucesso geral do projeto depende do empenho da equipe do projeto, o que está diretamente relacionado ao nível de motivação dessa equipe.

Com relação à comunicação, julgue os itens que se seguem.

- 109** A comunicação, como ferramenta fundamental para o sucesso de um projeto, para que seja eficaz dentro da equipe e entre esta e o gerente de projeto, deve ser realizada de forma segura e sigilosa, excluindo partes externas interessadas ao projeto.
- 110** Uma comunicação eficiente exige um padrão, portanto o gerente de projetos pode ignorar os estilos de comunicação das outras partes em relação a questões culturais e de personalidade.
- 111** Escutar é uma parte importante da comunicação, tanto na gestão pessoal quanto no ambiente organizacional, logo, no ambiente organizacional, é impeditivo utilizar a técnica de escuta passiva, devendo ser utilizada a ativa.
- 112** Em uma negociação no âmbito organizacional, convém que o superior hierárquico ou gestor de projeto promova o estilo de negociação ganha-perde em detrimento do estilo de negociação ganha-ganha, devido à governança da gestão.
- 113** A negociação, ainda que não faça parte integral do gerenciamento de projetos, melhora a gestão e a probabilidade de êxito do projeto.

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

- 114** Como parte da gestão de conflitos, é importante que o gestor conheça a origem dos conflitos, que pode estar, por exemplo, na disputa de poder, nas resistências pessoais ou na falta de reconhecimento.
- 115** Na gestão de conflitos, ainda que a estratégia de adiamento seja ineficaz quando a intervenção propõe que a solução ocorra com o passar do tempo, ela é uma alternativa para gerir conflitos quando se decide manter-se à margem do conflito.
- 116** O gestor não deve negar a existência de possíveis conflitos, pois, a partir da sua descoberta, faz-se necessário investigar a situação e buscar solução da forma mais consensual possível, com objetivo de minimizar as chances de haver ressentimentos entre as partes envolvidas.
- 117** A abordagem de processo é uma forma de gestão de conflitos que pode envolver as partes envolvidas no conflito e uma terceira parte, com objetivo de amenizar o conflito por meio de sua desativação — uma das partes opta pela cooperação —, de reunião de confrontação entre as partes, ou de colaboração, que ocorre após passadas as etapas anteriores, com as partes buscando uma resolução vantajosa para todos.

Julgue os próximos itens, relativos a tomada de decisão e análise e solução de problemas.

- 118** A tomada de decisão e a resolução de problemas podem ser abordadas de muitas maneiras diferentes, tais como os modelos racional e comportamental. Neste último, o tomador de decisões tem informações acuradas, assim como uma lista exaustiva de alternativas entre as quais pode escolher.
- 119** No processo de tomada de decisão, cabe ao tomador de decisão reconhecer o problema, enumerar as alternativas de modo a diagnosticá-lo e, assim, avaliar as alternativas possíveis, de modo a implementar a alternativa escolhida, para então reunir os *feedbacks*, com objetivo de descobrir se a alternativa implementada solucionou o problema identificado.

Acerca dos princípios fundamentais da administração pública, julgue o item a seguir.

- 120** O princípio constitucional da eficiência administrativa na administração pública desobriga a exigência de se alcançar a solução da finalidade pública, uma vez que esse princípio visa que a ação seja realizada da melhor forma possível, em atendimento ao interesse público.

Espaço livre
