

CARGO: AN03 – ANALISTA TÉCNICO II

AValiação de Conhecimentos Específicos

CADERNO DE PROVAS

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Confira atentamente se os seus dados pessoais, transcritos acima, estão corretos e coincidem com o que está registrado na sua folha de respostas e na sua folha de texto definitivo da prova discursiva. Confira também o seu nome em cada página numerada deste caderno de provas.** Em seguida, verifique se ele contém a quantidade de itens indicada em sua folha de respostas, correspondentes à prova objetiva, e a prova discursiva, acompanhada de espaço para rascunho. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da folha de respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:**
A compreensão é a chave do entendimento e da liberdade.
Conforme previsto em comunicado, o descumprimento dessa instrução implicará a anulação das suas provas e a sua eliminação do processo seletivo.
- 3 Durante a realização das provas, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do fiscal de sala. Nesse período, também não será permitido o empréstimo de qualquer material entre candidatos, mesmo que pertencente aos que já tenham terminado as provas.**
- 4 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas —, ao preenchimento da folha de respostas e à transcrição do texto da prova discursiva para a folha de texto definitivo da prova discursiva.**
- 5 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e a sua folha de texto definitivo da prova discursiva e deixe o local de provas.**
- 6 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em comunicado, no presente caderno, na folha de respostas ou na folha de texto definitivo da prova discursiva poderá implicar a anulação das suas provas.**

OBSERVAÇÕES

- Não serão conhecidos recursos em desacordo com o estabelecido em comunicado.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens a seguir se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.
- Nos itens que avaliam conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração padrão, em português, e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

PROVA OBJETIVA DE CONHECIMENTOS (BÁSICOS E ESPECÍFICOS)

No que concerne ao conceito e aos objetivos da governança de tecnologia da informação (TI), julgue os itens a seguir.

- 1 Em governança de TI, é necessário manter uma estrutura de processos que possibilite a gestão dos riscos para a continuidade operacional da empresa.
- 2 A governança de TI é de responsabilidade do nível tático das organizações, mais especificamente da média gerência.
- 3 São objetivos da governança alinhar e priorizar as iniciativas de TI com a estratégia do negócio.

O Cobit fornece um padrão de referência e uma linguagem comum, permitindo que todos em uma organização sejam capazes de distinguir e gerenciar atividades no âmbito da TI. Sabendo que o Cobit identifica 34 processos de tecnologia da informação, julgue os itens que se seguem.

- 4 Um papel do processo de entrega e suporte é garantir o gerenciamento adequado de projetos na área de TI.
- 5 O processo que gerencia os investimentos em TI acumula o papel de definir a arquitetura da informação.
- 6 É papel do processo de gerenciar recursos humanos, definir os procedimentos e requisitos dos profissionais que fazem parte da área de TI da organização.
- 7 Para que um novo sítio *web* seja disponibilizado para os usuários de uma organização, esse serviço de TI deve passar por uma avaliação dos riscos.

O ITIL versão 3 possui cinco publicações: estratégia de serviço, desenho de serviço, transição de serviço, operação de serviço e melhoria de serviço continuada. Essas publicações descrevem uma série de processos que apoiam o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação. Em relação aos processos do ITIL, julgue os próximos itens.

- 8 O processo que visa manter a qualidade dos serviços de TI e possui monitoramento e divulgação de níveis de serviço, de níveis operacionais e contratos de apoio com fornecedores de serviços externos é o processo de gerenciamento do nível de serviço.
- 9 O processo de gerenciamento da continuidade dos serviços de TI abrange a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.
- 10 O estabelecimento e a manutenção de um sistema de gerenciamento de configuração fazem parte do escopo do processo de gerenciamento da mudança.
- 11 Se determinado serviço de TI encontra-se indisponível, a restauração da operação normal desse serviço no menor tempo possível é de responsabilidade do processo de gerenciamento de incidentes.
- 12 O processo de gerenciamento do porta-fólio de serviços é descrito na publicação de transição de serviço, e seus principais elementos são as métricas e os métodos para medição.

De acordo com a ABNT, o Sistema de Gestão de Segurança da Informação é uma forma de gerenciamento utilizada para estabelecer políticas baseadas na análise de risco do negócio. Tendo esse sistema certificado, a organização demonstra sua capacidade de definir, de implementar, de operar, de manter e de sempre melhorar a segurança da informação. Com base nas recomendações das normas ISO 27001 e ISO 27002, julgue os itens subsequentes.

- 13 Níveis altos de autenticação constituem diretriz na implementação de segurança da informação do correio eletrônico para controlar o acesso a partir de redes públicas.
- 14 É recomendado que o proprietário defina a classificação do seu ativo.
- 15 A valoração do risco é o processo de comparar o risco estimado com critérios de risco estabelecidos, para determinar a significância do risco.
- 16 O documento de política de segurança da informação deve ser aprovado pela direção da organização, mas não deve ser publicado nem comunicado a colaboradores ou partes externas.

No que se refere à infraestrutura computacional, julgue os itens seguintes.

- 17 A instalação de um serviço de detecção de intrusos — *Intrusion Detect System* (IDS) — em uma rede corporativa, após um incidente de segurança, é considerada um mecanismo para resposta ao incidente.
- 18 O serviço DNS (*Domain Name System*) tem a finalidade de armazenar registros de recursos, como, por exemplo, o endereço IP do servidor responsável por receber *email* de um domínio.
- 19 O servidor *web* é responsável por disponibilizar arquivos como imagens e páginas para os usuários, mas não é capaz de receber informações passadas pelos usuários, tratá-las e enviar uma resposta elaborada de forma dinâmica.
- 20 Recursos como uso de discos rígidos, dissipadores e fontes de energia redundantes e *hot swap* para servidores de rede são utilizados para hospedar serviços de TI com necessidade de alta disponibilidade.
- 21 O serviço FTP (*File Transfer Protocol*) facilita a transferência de arquivos, agregando segurança na autenticação do usuário, pois utiliza mecanismos para criptografar as informações passadas pelo usuário.

Em relação à linguagem Java, julgue os itens subsequentes.

- 22 Para criar o código binário, é necessário chamar o compilador da seguinte forma: `java programa.java`.
- 23 A linguagem Java não diferencia letras maiúsculas de letras minúsculas.
- 24 O *bytecode*, código que pode ser executado em qualquer máquina por meio da máquina virtual Java (JVM), proporciona o mesmo resultado em diferentes arquiteturas.
- 25 O operador *instanceof* pode obter informações acerca de determinado objeto, como a classe a que esse objeto pertence.

Com relação ao NET *framework*, julgue os itens a seguir.

- 26 Os métodos construtores são encarregados de instanciar uma classe.
- 27 O FCL (*Framework Class Library*) possui uma hierarquia de classes com diversas funcionalidades, inclusive para manipulação de exceções.
- 28 Programas desenvolvidos com o *framework* .NET somente podem ser executados em sistema operacional Microsoft.

Em relação aos recursos e serviços de redes de dados, julgue os itens a seguir.

- 29 Uma ferramenta de *firewall* pode ser utilizada para segregar duas redes e filtrar o tráfego que passa entre as redes.
- 30 Se uma página na Internet na qual o protocolo HTTPS é utilizado para trafegar os dados do usuário até o servidor *web* solicitar a autenticação do usuário, os dados referentes a essa autenticação irão trafegar em texto sem criptografia.
- 31 A virtualização possibilita o uso de uma camada na qual é possível compatibilizar diferentes sistemas operacionais.
- 32 O serviço de rede NTP proporciona maior capacidade de compartilhamento de recursos computacionais das estações de trabalho.
- 33 O uso do protocolo LDAP para o serviço de diretório da rede impede que aplicações com suporte ao protocolo LDAP autentiquem seus usuários no serviço de diretório.

Acerca de Lotus Domino, julgue os itens que se seguem.

- 34 A ferramenta Domino Administrator é implantada no sistema cliente e executada exclusivamente no cliente.
- 35 A ferramenta Domino Designer é implantada no sistema cliente e executada no servidor.
- 36 Essa linguagem não é capaz de prover um serviço de *email*.

Em relação ao SQL Server 2005, julgue os itens a seguir.

- 37 Utilizando-se a função `ERROR_NUMBER` dentro de uma instrução `CATCH`, é possível capturar o número do erro nesse banco de dados.
- 38 O utilitário BCP permite importar e exportar uma grande quantidade de dados.
- 39 Apesar de o SQL Server Profile ser uma ferramenta que captura eventos que ocorrem no servidor SQL Server 2005, ele não informa o que está contido nas instruções que os aplicativos enviam ao servidor.
- 40 O SQL suporta replicação dos dados de outras plataformas de banco de dados, como Oracle e IBM.

A respeito do sistema operacional Windows, nas versões empresariais e domésticas, julgue os próximos itens.

- 41 A ferramenta Windows Defender protege contra *malware*.
- 42 O Windows não possui ferramenta de atualização automática para correções de segurança.
- 43 Esse sistema operacional possui ferramenta de *firewall* para estação de trabalho.
- 44 Esse sistema operacional não possui versões com suporte a 64 *bits*.
- 45 Em sua versão corporativa, esse *software* é capaz de trabalhar como membro de domínios.

Julgue os itens seguintes, acerca da gestão orçamentária.

- 46 Um produto que gera margem de contribuição constitui exemplo de centro de lucro.
- 47 Podem existir situações em que haja centros de lucro que só possuam centros de receita, sem que qualquer custo possa ser-lhe atribuído.
- 48 O gestor que pretende entender como são formados os centros de custos e como ocorre o encadeamento entre esses centros deve montar uma árvore de produtos.
- 49 A gestão de orçamentos prevê que o sistema de elaboração orçamentária e o sistema de acompanhamento orçamentário sejam desenvolvidos pelo mesmo gerente.
- 50 O gerente que busca acompanhar efetivamente sua unidade de negócios deve se servir do sistema de custos, que é o sistema de controle orçamentário da organização.

Acerca de orçamento, julgue os próximos itens.

- 51 Despesas precificáveis são as despesas quantificáveis que o usuário tem facilidade de valorar, como, por exemplo, alguns impostos que a empresa deve pagar.
- 52 Em uma empresa que dá lucro, o orçamento de caixa pode apresentar um fluxo de caixa negativo.
- 53 O relatório de projeção da demonstração de resultado do exercício fornece ao gerente o controle orçamentário, por meio do qual é possível verificar se a meta de remuneração dos acionistas está sendo alcançada ou não.
- 54 O gestor que utiliza uma estimativa paramétrica baseia-se na opinião de especialistas.
- 55 É necessário que todos os membros da organização se envolvam no controle orçamentário da empresa, sendo uma das funções dos orçamentos coordenar esforços de diversas áreas da empresa com a finalidade de se atingirem objetivos relativos à empresa como um todo.
- 56 Por meio da terceirização com maior especialização, é possível reduzir os gastos fixos.

Julgue os itens que se seguem, referentes à gestão de contratos.

- 57 Em um contrato de representação comercial, o representante comercial autônomo não tem poderes para concluir a negociação em nome do representado.
- 58 O contrato de preço fixo garantido é mais indicado quando se deseja transferir o risco para o comprador.
- 59 Um contrato de custos reembolsáveis permite estabelecer cláusulas de incentivo que prevejam que o comprador deve pagar bônus ao fornecedor em caso de superação de objetivos.
- 60 O contrato por tempo e material contém aspectos dos contratos de custos reembolsáveis e de preço fixo.

Com respeito a contratos de gestão, julgue os itens de 61 a 65.

- 61 Caso o gestor de uma organização venha a aderir a um contrato que contenha cláusulas ambíguas ou contraditórias, deve-se adotar a interpretação mais favorável ao estipulante que elaborou o contrato.
- 62 O gestor pode celebrar apenas os contratos típicos previstos no Código Civil.

- 63 Considere que um microempresário tenha adquirido um veículo para sua empresa, firmando com o vendedor um contrato que preveja que a propriedade desse bem será transferida para esse empresário apenas no momento em que ele for integralmente pago. Com base nessa situação, é correto afirmar que o veículo referido foi adquirido na modalidade de alienação fiduciária em garantia.
- 64 Em contrato de compra e venda mercantil, o microempresário comprador tem a obrigação, perante o vendedor, de criar mercado para o produto comprado.
- 65 A celebração de um contrato de fiança garante que a obrigação pactuada será afiançada por intermédio da indicação de determinado bem imóvel ou móvel do fiador.

Julgue os itens a seguir, relativos à gestão de projetos de TIC.

- 66 O gerenciamento das partes envolvidas (*stakeholders*) em um projeto implica definir as necessidades e as expectativas de cada uma delas.
- 67 Considere que um gerente de projetos perceba que uma ação corretiva em um componente de *software* foi realizada por um dos membros da sua equipe sem ter sido, contudo, documentada. Nessa situação, conforme a doutrina majoritária, a primeira providência a ser tomada pelo gerente é identificar quem foi o responsável pelo problema que levou a essa ação corretiva.
- 68 Os riscos não críticos em projetos de TIC devem ser documentados e, posteriormente, avaliados durante a execução do projeto.
- 69 Considere que uma das partes envolvidas em um projeto solicite mudanças que aumentarão o risco desse projeto. Nessa situação, deve-se, primeiramente, avaliar, em conjunto com o time do projeto, os impactos dessas mudanças.
- 70 Cabe ao patrocinador do projeto fornecer normas, políticas, metodologias e modelos para o gerenciamento do projeto.

PROVA DISCURSIVA: ESTUDO DE CASO

- Nesta prova, faça o que se pede, usando o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA: ESTUDO DE CASO**, no local apropriado, pois **não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
 - Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
 - Na **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA: ESTUDO DE CASO**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois não será avaliado texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.
-

Uma empresa, que obtém 100% de seu faturamento por meio de vendas realizadas em um sítio de comércio eletrônico, pretende investir na melhoria dos serviços oferecidos a seus clientes, que demonstraram insatisfação quanto à disponibilidade do referido sítio na Internet.

Em face dessa situação-problema, apresente, com base no ITIL Versão 3, uma proposta com ações para melhoria dos referidos serviços, no que se refere à gestão da continuidade do serviço de TI.

RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	