



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE ALAGOAS

CONCURSO PÚBLICO

PROVA TIPO

1

Cargo (Nível Superior – NS):


Código: 02

ANALISTA DE SISTEMAS: GOVERNANÇA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Prova de Português, Raciocínio Lógico,
Legislação Aplicada à UNCISAL e Conhecimentos Específicos

CADERNO DE QUESTÕES

INSTRUÇÕES GERAIS

1. Este **Caderno de Questões** somente deverá ser aberto quando for autorizado pelo Fiscal.
2. Antes de iniciar a prova, confira se o tipo da prova do Caderno de Questões é o mesmo da etiqueta da banca e da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
3. Ao ser autorizado o início da prova, verifique se a numeração das questões e a paginação estão corretas. Verifique também se contém **40 (quarenta)** questões objetivas com 5 (cinco) alternativas cada. Caso contrário, comunique imediatamente ao Fiscal.
4. O tempo disponível para esta prova é de **3 horas**. Faça-a com tranquilidade, mas **controle seu tempo**. Esse **tempo** inclui a marcação da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
5. Você somente poderá sair em definitivo do Local de Prova depois de decorridas **2 horas e 30 minutos** do início da aplicação.
6. Na **Folha de Respostas** de questões objetivas, confira seu nome, número do seu documento de identificação, tipo de prova e cargo escolhido.
7. Em hipótese alguma lhe será concedida outra **Folha de Respostas** de questões objetivas.
8. Preencha a **Folha de Respostas** de questões objetivas utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta. Na **Folha de Respostas** de questões objetivas, preencha completamente o círculo correspondente à alternativa escolhida, conforme modelo:

9. Será atribuído o valor ZERO à questão que contenha na **Folha de Respostas** de questões objetivas: dupla marcação, marcação rasurada, emendada ou com "X", não preenchida totalmente ou que não tenha sido transcrita.
10. A correção da prova objetiva será efetuada de forma eletrônica, considerando-se apenas o conteúdo da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
11. Caso a Comissão julgue uma questão como sendo nula, os pontos serão atribuídos a todos os candidatos.
12. Não será permitida qualquer espécie de consulta.
13. Ao terminar a prova, **devolva** ao **Fiscal** de Sala este **Caderno de Questões**, juntamente com a **Folha de Respostas** de questões objetivas, e **assine a Lista de Presença**.
14. Na sala que apresentar apenas 1 (um) Fiscal, os 3 (três) últimos candidatos somente poderão ausentar-se da sala juntos, após a **assinatura** da **Ata de Encerramento** de provas.
15. **Assine** neste Caderno de Questões e **coloque** o número do seu documento de identificação (RG, CNH etc.).

Boa Prova!

N. do doc. de identificação (RG, CNH etc.):

Assinatura do(a) candidato(a):



PORTUGUÊS

QUESTÃO 01

“ANOREXIA EMOCIONAL” E VÍNCULOS AFETIVOS

As formas mais conhecidas de compulsão emocional são a sexual e a codependência. Na primeira, os portadores praticam sexo de maneira incontrolável (e, às vezes, sem critérios na escolha dos parceiros), e, na codependência, as pessoas se afogam em relacionamentos problemáticos, pouco saudáveis e o veem como base e o objetivo da sua existência.

A “anorexia emocional” também se enquadra como compulsão emocional, mas se afasta das demais compulsões que geralmente estão associadas à falta de controle e ao exagero. A “anorexia emocional” trata das dificuldades de envolvimento e de se estabelecer vínculos afetivos, sendo considerada compulsão pelo fato de existir uma força que conduz o portador a repetir um ato deliberado, ou até mesmo contrário à vontade.

Disponível em: <<http://mulher.uol.com.br/comportamento>>. Acesso em: 01 dez. 2014.

O uso reiterado das aspas na expressão “**anorexia emocional**” se justifica para

- A) apontar a citação de um neologismo.
- B) provocar surpresa, dúvida ou hesitação.
- C) realçar ironicamente a expressão destacada.
- D) ressaltar a ocorrência de empréstimos linguísticos.
- E) acentuar valor significativo à expressão destacada.

QUESTÃO 02

ANESTESIA APAGA MEMÓRIAS RUINS

O gás xenônio, **que é usado em faróis de carro (pois gera luz quando recebe eletricidade) e também como anestésico**, tem uma terceira utilidade: eliminar memórias traumáticas. Pelo menos em cobaias de laboratório. A descoberta é de cientistas americanos, que submeteram um grupo de ratos a uma situação desagradável – quando tocava um determinado som, eles levavam um choque. As cobaias que inalaram xenônio se esqueceram desse fato e passaram a ignorar o alerta sonoro. O efeito acontece porque o gás bloqueia a ação de um aminoácido chamado NMDA, que é necessário para a preservação das memórias.

NOGUEIRA, Salvador. *Super Interessante*. p. 10. nov. 2014.

A oração destacada no texto classifica-se como

- A) coordenada explicativa.
- B) subordinada adjetiva restritiva.
- C) subordinada adjetiva explicativa.
- D) subordinada substantiva apositiva.
- E) subordinada adverbial concessiva.

QUESTÃO 03

Os pronomes demonstrativos estabelecem referências espaciais e temporais em relação às pessoas do discurso. Qual alternativa apresenta o uso correto desses pronomes?

- A) Nesse ano estou estudando mais.
- B) Sombra e água fresca; é disto que preciso.
- C) Essa cicatriz no meu braço eu ganhei na infância.
- D) Estas são as frutas de que gosto: banana, maçã e melancia.
- E) Gosto muito de teatro e música: este porque encanta; aquela porque instrui.

QUESTÃO 04

Robert Louis Stevenson saiu de casa e fez a longa caminhada até a praia no momento exato em que o sol se punha. Por causa das árvores, da varanda não se avistava o mar, que, duzentos metros abaixo, penetrava as extremidades de dois vales cobertos de mata; para apreciar o mergulho final do sol antes de ter início a escuridão límpida, o melhor era postar-se em meio às raízes dos manguês, apesar (disse ele a si próprio, enchendo-se de coragem) dos mosquitos e dos flebótomos. Stevenson levou algum tempo para se dar conta da presença de um outro vulto humano, porque este parecia ser apenas mais uma sombra em meio a sombras; porém a figura virou-se e por um momento deu a impressão de que estava olhando para ele. O homem usava um chapéu de aba larga semelhante ao que o próprio Stevenson tinha na cabeça; e este, embora visse que a pele do outro era branca, não conseguia distinguir suas feições.

MANGUEL, Alberto. *Stevenson sob as palmeiras*. Trad. Paulo Henriques Brito. São Paulo: Companhia das Letras, 2000. p. 11.

Considerando o emprego dos tempos e modos verbais, predominam no texto

- A) o pretérito perfeito e o imperfeito do indicativo.
- B) o presente e o pretérito imperfeito do indicativo.
- C) o futuro do pretérito e o futuro simples do subjuntivo.
- D) o pretérito imperfeito e o futuro simples do indicativo.
- E) o pretérito perfeito e o mais-que-perfeito do subjuntivo.

QUESTÃO 05

Analise as frases seguintes.

- I. Eu estou indo para o banco.
- II. Eu não posso falar de chocolate.
- III. Todos os alunos comeram seis sanduíches.
- IV. Homens e mulheres competentes têm os melhores empregos.

Observando a organização sintática dos elementos na sentença e as interpretações semânticas, essas frases geram que fenômeno semântico?

- A) Anáfora.
- B) Sinonímia.
- C) Antonímia.
- D) Conotação.
- E) Ambiguidade.

QUESTÃO 06



Disponível em: <<http://www.wordsofleisure.com>>. Acesso em: 01 dez 2014.

Na fala da personagem Mafalda do último quadrinho, o termo **assim** exerce a função sintática de

- A) aposto.
- B) objeto direto.
- C) adjunto adverbial.
- D) adjunto adnominal.
- E) predicativo do sujeito.

QUESTÃO 07

Nos enunciados seguintes,

- I. Como a chuva não dá trégua, os clubes desportivos são sempre uma ótima opção.
- II. Acredito que os estudantes teriam melhor desempenho nas avaliações se lessem com mais frequência.
- III. As últimas pesquisas apontam para o aumento da AIDS entre jovens de 15 a 24 anos. Revelam ainda alta incidência entre homossexuais.
- IV. A atividade humana solicitou tanto da natureza que não há mais garantias de que os ecossistemas do planeta sustentem as futuras gerações.

a relação semântica de *causa* ocorre apenas em

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

QUESTÃO 08

São velhas e persistentes as teorias que atribuem capacidades específicas inatas a “raças” ou a outros grupos humanos. Muita gente ainda acredita que os nórdicos são mais inteligentes do que os negros; que os alemães têm mais habilidade para a mecânica; que os judeus são avarentos e negociantes; que os norte-americanos são empreendedores e interesseiros; que os portugueses são muito trabalhadores e pouco inteligentes; que os japoneses são trabalhadores, traiçoeiros e cruéis; que os ciganos são nômades por instinto, e, finalmente, que os brasileiros herdaram a preguiça dos negros, a imprevidência dos índios e a luxúria dos portugueses.

Os antropólogos estão totalmente convencidos de que as diferenças genéticas não são determinantes das diferenças culturais. Segundo Félix Keesing, “não existe correlação significativa entre a distribuição dos caracteres genéticos e a distribuição dos comportamentos culturais. Qualquer criança humana normal pode ser educada em qualquer cultura, se for colocada desde o início em situação conveniente de aprendizagem”. Em outras palavras, se transportarmos para o Brasil, logo após o seu nascimento, uma criança sueca e a colocarmos sob os cuidados de uma família sertaneja, ela crescerá como tal e não se diferenciará mentalmente em nada de seus irmãos de criação. Ou ainda, se retirarmos uma criança xinguanã de seu meio e a educarmos como filha de uma família de alta classe média de Ipanema, o mesmo acontecerá: ela terá as mesmas oportunidades de desenvolvimento que os seus novos irmãos.

LARAIA, Roque de Barros. *Cultura: um conceito antropológico*. 24 ed. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2009. p. 17-18.

Em um texto, dependendo dos objetivos do autor, muitas vezes diferentes podem dialogar. Do trecho transcrito, infere-se que o autor

- A) apresenta argumentos que reforçam a ideia de que há, nos grupos humanos, um determinismo biológico, uma vez que povos de diferentes partes do planeta apresentam habilidades e costumes culturais diferentes.
- B) apresenta dois modos de conceber as diferenças entre os seres humanos: a “visão” de algumas pessoas, para quem somos todos iguais, e a visão dos antropólogos, que afirmam que a genética determina a cultura.
- C) orienta sua argumentação para a conclusão de que as diferenças biológicas influenciam os traços culturais e vice-versa; para tanto, lança mão do argumento de autoridade, apresentando a fala de um antropólogo.
- D) faz distinção entre duas maneiras de pensar os costumes humanos, concluindo que uma criança indígena, mesmo criada por uma família civilizada, continuaria apresentando traços comportamentais de um indígena.
- E) contrapõe uma opinião costumeira, segundo a qual existe um determinismo biológico nos grupos humanos, à convicção dos antropólogos, que veem as diferenças entre esses grupos como derivadas antes da cultura que da biologia.

QUESTÃO 09

Bares abarrotados
Esbarram em amarrotados
Que arrotam a bancarrota
E seguem a rota dos derrotados
Envolvidos na vida indevida
Que endivida e leva a extremos trêmulos
Delírios de lírios e similares
Mentes centrífugas em fuga alucinógena
E noites alucinantes
[...]

Matéria Prima. Paraísos Artificiais.

Áudio disponível em: <<http://canhotagem.blogspot.com.br/2011/05/o-paraiso-artificial-da-materia-prima.html>>. Acesso em: 20 nov. 2014.

Quanto aos recursos estilísticos empregados no texto, predomina

- A) a prosopopeia, evidente no trecho “Mentes centrífugas em fuga alucinógena”.
- B) a antítese, visto que “lírios” e “derrotados” configuram palavras de sentidos opostos.
- C) a elipse, visto que há, sem prejuízo da compreensão do texto, a supressão do sujeito “homens”.
- D) o pleonasma, uma vez que há, ao longo do texto, a repetição de sons consonantais e vocálicos.
- E) a paronomásia, evidente na aproximação entre palavras de sentido diferente e sonoridade semelhante.

QUESTÃO 10

Escrevo-te
Estas mal traçadas linhas
Meu amor!
Porque veio a saudade
Visitar meu coração
Espero que desculpes
Os meus errinhos por favor
Nas frases desta carta
Que é uma prova de afeição...

Talvez tu não a leias
Mas quem sabe até darás
Resposta imediata
Me chamando de "Meu Bem"
Porém o que me importa
É confessar-te uma vez mais
Não sei amar na vida
Mais ninguém...

Tanto tempo faz
Que li no teu olhar
A vida cor-de-rosa
Que eu sonhava
E guardo a impressão
De que já vi passar
Um ano sem te ver
Um ano sem te amar...

Ao me apaixonar
Por ti não reparei
Que tu tiveste
Só entusiasmo
E para terminar
Amor assinarei
Do sempre, sempre teu...

Disponível em: <<http://letras.mus.br/erasmo-carlos/45771/>>. Acesso em: 20 nov. 2014.

Conforme as necessidades expressivas de seus autores, podemos encontrar textos híbridos que aproximam traços de gêneros textuais e literários diversos. Tendo isso em vista, a letra da canção apresenta características dos gêneros

- A) carta e poesia.
- B) carta e memorando.
- C) carta e diário pessoal.
- D) poesia e diário pessoal.
- E) poesia e artigo de opinião.

RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 11

Se a afirmação "Todo mundo é saudável ou doente" é falsa, então é verdadeira a assertiva

- A) "Alguém é saudável e não é doente".
- B) "Alguém não é saudável e é doente".
- C) "Alguém não é saudável e não é doente".
- D) "Todo mundo é saudável e não é doente".
- E) "Todo mundo não é saudável ou não é doente".

QUESTÃO 12

Em uma clínica existem as funções de médico, técnico de laboratório, recepcionista e expedidor de exames. Suponhamos que: alguns médicos assumem também a função de técnico de laboratório; os recepcionistas não são médicos, mas alguns também são técnicos de laboratório; todos os expedidores de exames são também recepcionistas. Desse contexto, infere-se que

- A) existem técnicos de laboratório que não são médicos.
- B) os recepcionistas são também expedidores de exames.
- C) alguns técnicos de laboratório são expedidores de exames.
- D) os expedidores de exames não são técnicos de laboratório.
- E) os recepcionistas e médicos, juntos, formam o grupo dos técnicos de laboratório.

QUESTÃO 13

Em um posto de saúde emergencialmente improvisado, três médicos (A, B e C) fazem o plantão e trabalham ao mesmo tempo, em uma mesma sala, atendendo a qualquer paciente. Existem 25 pessoas aguardando o atendimento em uma fila ordenada de espera. A cada período de tempo, uma recepcionista chama 3 pacientes, que entram e saem juntos. Esses pacientes podem ter sido atendidos por qualquer médico. De quantas formas diferentes os médicos podem ter atendido naquele dia a todos os pacientes, considerando que as consultas têm a mesma duração e que os médicos trabalharam ininterruptamente?

- A) 49
- B) 51
- C) 54
- D) 2 027
- E) 2 300

QUESTÃO 14

Se os símbolos lógicos \sim , \wedge , \vee , \rightarrow e \leftrightarrow representam negação, conjunção, disjunção, implicação e bi-implicação, respectivamente, e os valores lógicos das proposições atômicas A, B, C e D são, respectivamente, Falso, Falso, Verdadeiro e Falso, qual das fórmulas tem valor lógico verdadeiro?

- A) $(A \vee C) \leftrightarrow (B \vee D)$
- B) $((A \wedge \sim B) \vee C) \rightarrow D$
- C) $(\sim A \wedge \sim B \wedge \sim C) \vee D$
- D) $\sim(A \wedge B) \leftrightarrow (C \vee D)$
- E) $\sim A \rightarrow (B \vee \sim(C \vee D))$

QUESTÃO 15

Das informações "Ana e José gostam de Fisiologia", "Se Maria gosta de Biologia Celular, então José não gosta de Fisiologia", e "Maria gosta de Biologia Celular se e somente se Cléo gosta de Química", infere-se que

- A) José gosta de Fisiologia e Cléo gosta de Química.
- B) Ana gosta de Fisiologia e Cléo não gosta de Química.
- C) Ana não gosta de Fisiologia e Cléo não gosta de Química.
- D) Maria gosta de Biologia Celular e José gosta de Fisiologia.
- E) Maria gosta de Biologia Celular ou José não gosta de Fisiologia.

LEGISLAÇÃO APLICADA À UNCISAL

QUESTÃO 16

Segundo o Estatuto da UNCISAL,

- A) a universidade não poderá receber cessões temporárias de direitos efetuados por pessoas jurídicas de direito público internacionais.
- B) é livre a organização dos segmentos estudantil, docente e técnico administrativo, cabendo-lhes identificar suas entidades e definir as formas de representação.
- C) as doações, alienações e baixas, a qualquer título, de bens patrimoniais incorporados à universidade, deverão ter prévia autorização das Câmaras de Gestão, observada a legislação pertinente.
- D) os bens e direitos da universidade serão utilizados exclusivamente no cumprimento da legislação em vigor, obedecendo aos seus princípios e objetivos, sendo referendado pelos órgãos de gestão.
- E) a universidade deverá proporcionar exclusivamente aos seus discentes atividades complementares de difusão e fomento da cultura, arte, esporte, lazer e o exercício da cidadania, visando ao cumprimento da sua função social e dos seus objetivos.

QUESTÃO 17

De acordo com o seu Regimento Geral, integram a Estrutura Básica da UNCISAL os(as)

- A) Órgãos de Apoio Assistencial.
- B) Unidades de Apoio Acadêmico.
- C) Órgãos de Planejamento Acadêmico.
- D) Órgãos de Assessoramento do Conselho Superior.
- E) Órgãos de Assessoramento Superior do Gabinete da Reitoria.

QUESTÃO 18

De acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UNCISAL 2010-2014,

- A) um dos princípios teórico-metodológicos que norteiam as práticas dirigidas pelo plano é o do compromisso com a responsabilidade social.
- B) constitui um princípio filosófico a valorização e implementação de ações afirmativas, como as de acesso e de permanência no ensino superior, das minorias reconhecidas socialmente.
- C) compete à Ouvidoria Universitária relacionar-se com a comunidade externa e interna, atuando como agente de mudança e integração dos segmentos que compõem a Instituição.
- D) um dos eixos da política de pesquisa da UNCISAL é o desenvolvimento regional, visando ampliar a articulação da Universidade com a Sociedade, contribuindo com as reais necessidades da população alagoana.
- E) é uma política de desenvolvimento humano proporcionar amplo acesso às tecnologias de informação e comunicação de modo que a produção e a disseminação do conhecimento funcionem como instrumento de inclusão social.

QUESTÃO 19

De acordo com a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, compete à direção nacional do Sistema Único da Saúde (SUS):

- I. fiscalizar o controle da qualidade sanitária de produtos, substâncias e serviços de consumo e uso humano;
- II. participar na formulação e na implementação de políticas de controle das agressões ao meio ambiente;
- III. definir e coordenar sistemas como os de redes isoladas de assistência de menor complexidade.

Verifica-se que está(ão) correta(s)

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

QUESTÃO 20

De acordo com a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional,

- A) a União incumbir-se-á de baixar normas complementares para o seu sistema de ensino.
- B) os estados incumbir-se-ão de baixar normas gerais sobre cursos de graduação e pós-graduação.
- C) a União incumbir-se-á de oferecer a educação infantil em creches e pré-escolas, e, com prioridade, o ensino fundamental.
- D) é incumbência dos municípios assegurar o ensino fundamental e oferecer, com prioridade, o ensino médio a todos que o demandarem.
- E) caberá à União a coordenação da política nacional de educação, articulando os diferentes níveis e sistemas e exercendo função normativa, redistributiva e supletiva.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

Cada ciclo de vida definido pelo ITIL possui objetivos distintos. Dadas as afirmativas relativas a esses objetivos,

- I. *Estratégia de serviço* visa orientar o desenvolvimento de recursos para a implementação de serviços novos ou modificados na operação de TI.
- II. *Operação de Serviço* pretende transformar o Gerenciamento de Serviços em Ativos Estratégicos para atender aos objetivos estratégicos da empresa.
- III. *Desenho ou Projeto do Serviço* almeja orientar a concepção dos serviços de TI para garantir a qualidade do serviço, a satisfação do cliente e benefício na prestação do serviço.

verifica-se que está(ão) correta(s) apenas

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

QUESTÃO 22

A Estratégia de Serviço está relacionada com as habilidades da área de TI em gerar ativos de serviços. Os ativos de um provedor de serviço incluem qualquer coisa que pode contribuir para a entrega do serviço. Assinale a alternativa que contém um ativo do tipo Habilidade.

- A) Pessoas.
- B) Garantia.
- C) Utilidade.
- D) Informação.
- E) Capital Financeiro.

QUESTÃO 23

O custo da compra de computadores e impressoras é um custo

- A) incremental.
- B) operacional.
- C) de capital.
- D) espiral.
- E) linear.

QUESTÃO 24

O método PDCA (*Plan, Do, Check, Act* ou Planejar, Executar, Verificar e Corrigir) é um método iterativo muito utilizado na gestão moderna, que se constitui de quatro passos para controlar e melhorar continuamente a qualidade no desenvolvimento de produtos e serviços. Esse método auxilia as organizações no controle de qualidade, à medida que métricas predefinidas sejam atingidas. Uma determinada organização cujo foco seja a produção de produtos pode definir métricas baseadas na quantidade de produção, enquanto outra do mesmo segmento pode optar pela exclusividade dos produtos produzidos. Quais métricas o ITIL V3 recomenda para a Melhoria do Serviço Continuado?

- A) Métricas de Sistemas, Métricas de Internet e Métricas de Redes.
- B) Métricas de Fornecedor, Métricas de Cliente e Métricas de Usuário.
- C) Métricas de Produtos, Métricas de Processos e Métricas de Serviços.
- D) Métricas de Negócio, Métricas de Ativos e Métricas de Qualidade.
- E) Métricas de Serviço, Métricas de Processo e Métricas de Tecnologia.

QUESTÃO 25

O Analista de Sistemas deve estar atento às mudanças de requisitos de negócio do cliente. Algumas mudanças nos requisitos podem ter impacto direto nos serviços utilizados e com isso surge a necessidade natural de alteração nas suas rotinas. O Analista pode minimizar o impacto de tais alterações ao desenvolver um plano de distribuição de novas versões do serviço no ambiente de produção que contenha identificação única, papéis e responsabilidades definidas e critérios de entrada e saída. O ITIL V3 prevê, através da Transição de Serviços, um processo específico para o controle de distribuição de novas versões ou novos serviços decorrentes da alteração de requisitos dentro da produção. Qual é esse processo?

- A) Gerenciamento de Mudança.
- B) Gerenciamento de Qualidade.
- C) Gerenciamento de Impacto de Versões.
- D) Gerenciamento de Configuração de Ativo.
- E) Gerenciamento de Liberação e Implantação.

QUESTÃO 26

Segundo o ITIL V3, existe uma necessidade de realinhamento dos serviços de TI com o negócio e seus requisitos de mudanças. Nesse contexto, essa necessidade está inserida no ciclo de vida dos serviços de TI

- A) Melhoria Contínua de Serviço.
- B) Pagamento de Serviço.
- C) Operação de Serviço.
- D) Transição de Serviço.
- E) Desenho de Serviço.

QUESTÃO 27

Para atender aos chamados dos usuários, as organizações recorrem à utilização de Centrais de Serviços (*Service Desk*). A utilização dessas centrais evita o contato direto entre o usuário e os administradores de rede, além de documentar as ocorrências obtidas através do atendimento aos usuários. São muito comuns as ocorrências que envolvem problemas relacionados a novas versões de sistemas que interrompem o serviço. Segundo o ITIL V3, qual é o responsável pela restauração do serviço o mais rápido possível, de forma a minimizar o impacto no negócio?

- A) Gerente de Teste.
- B) Gerente de Acesso.
- C) Gerente de Eventos.
- D) Gerente de Incidente.
- E) Gerente de Problemas.

QUESTÃO 28

Na ITIL V3, quem aprova, rejeita, ou solicita melhorias no serviço, sendo o maior interessado por ele?

- A) Dono do Serviço.
- B) Dono do Processo.
- C) Gerente do Processo.
- D) Gerente de Nível de Serviço.
- E) Gerente de Portfólio de Serviço.

QUESTÃO 29

Dadas as afirmativas quanto a evolução do ITIL V3 em relação ao ITIL V2

- I. As maiores mudanças que ocorreram no ITIL V3 foram a organização dos processos em ciclos de vida e a inclusão de novos processos, funções e atividades. Todos os processos da versão anterior continuam existindo no ITIL V3.
- II. Na versão 3 do ITIL, um serviço é um ou mais sistemas de TI para suportar o processo de negócio.
- III. A fase de Estratégia de Serviço é um grande diferencial do ITIL V3 devido ao fato de que nessa fase a TI irá integrar-se ao negócio.

verifica-se que está(ão) correta(s) apenas

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

QUESTÃO 30

Em ITIL, qual processo é responsável por identificar os Padrões de Atividades de Negócio, classificando-os por frequência, volume e localização do negócio?

- A) Gerenciamento de Portfólio.
- B) Gerenciamento da Demanda.
- C) Gerenciamento de Nível de Serviço.
- D) Gerenciamento de Catálogo de Serviço.
- E) Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI.

QUESTÃO 31

Em relação às atividades do Gerenciamento da Estratégia para Serviços de TI, qual, dentre as alternativas, é o escopo de todas as oportunidades que um provedor de serviço pode vir a explorar para atender às necessidades atuais e futuras dos clientes?

- A) Identificação de Fatores Estratégicos da Indústria ou Mercado.
- B) Definição de Espaços de Mercado.
- C) Análise do Ambiente Externo.
- D) Análise do Ambiente Interno.
- E) Avaliação Estratégica.

QUESTÃO 32

Um Portfólio de Serviço descreve um provedor de serviço em termos de valor de negócio e isso inclui o conjunto completo de serviços gerenciados por esse provedor. Dadas as afirmativas quanto aos componentes de um Portfólio de Serviço,

- I. O *Pipeline de Serviços* é uma base de dados ou um documento estruturado listando todos os serviços de TI que estejam sob consideração, avaliação ou desenvolvimento, mas que ainda não estão disponíveis aos clientes.
- II. O *Catálogo de Serviços* contém todos os serviços de TI já liberados e que de fato vão entrar com operação.
- III. O *Funil de Serviço* é visível para os clientes e inclui informações sobre entregas, preços pontos do contrato e processo de requisição de serviços.

verifica-se que está(ão) correta(s) apenas

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

QUESTÃO 33

O ITIL V3 utiliza-se de uma técnica para gerenciamento de processos e projetos, recomendada pelo PMBOK, COBIT e outras práticas de mercado. Qual o nome dessa técnica, que descreve claramente os papéis e responsabilidades dos processos?

- A) Layout.
- B) Formulário.
- C) Matriz RACI.
- D) Organograma hierárquico.
- E) Fluxograma dos processos.

QUESTÃO 34

Um usuário de uma filial contata por telefone o Service Desk para informar que a impressora de notas fiscais parou de imprimir e por isso o serviço de faturamento parou (1). O usuário pergunta se pode trocar a impressora por outra que está guardada (2). O Service Desk consulta o SGCS (Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço) (3), orienta o usuário a ligar o estabilizador, a impressão volta a funcionar e o suporte registra a solução novamente (4). Os conceitos básicos da Operação de Serviços indicados pelos algarismos 1, 2, 3 e 4 são, respectivamente,

- A) Evento, Registro, Revisão, Alerta.
- B) Incidente, Registro, Conclusão, Evento.
- C) Alerta, Priorização, Identificação, Categorização.
- D) Incidente, Solução de Contorno, Base de Erros Conhecidos, Evento.
- E) Alerta, Solução de Contorno, Base de Erros Conhecidos, Categorização.

QUESTÃO 35

Dadas as afirmativas em relação ao processo de Gestão da Segurança da Informação do ITIL V3,

- I. O Controle é a primeira atividade a ser desenvolvida nesse processo, com foco na organização e gerenciamento.
- II. A função deste processo é alinhar a segurança de TI à do negócio e garantir gerenciamento eficaz da infraestrutura.
- III. Os detalhes deste processo podem ser encontrados no livro de Desenho de Serviços.
- IV. O Sistema de Informação de Gestão de Segurança (SMIS) e a Política de SI são os produtos produzidos nesse processo.

verifica-se que estão corretas

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

QUESTÃO 36

Dadas as afirmativas em relação ao livro de Desenho de Serviços no ITIL V3,

- I. Cabe aos processos do Desenho de Serviços identificar todas as oportunidades de melhoria de qualidade dos serviços.
- II. É característica do SDP (*Service Design Package*) ser um documento com as especificações e características dos serviços.
- III. O processo de Gerenciamento de Disponibilidade visa ao controle e registro de eventos que interrompam um serviço.
- IV. O SLP (Pacote de Nível de Serviços) é apontado como o documento de estratégia de atendimento de serviços solicitados.

verifica-se que está(ão) correta(s)

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

QUESTÃO 37

O sistema de faturamento de uma organização recebe reclamações constantes sobre falhas de conexão entre suas filiais. Se em 480 horas trabalhadas foram registradas 5 interrupções que contabilizaram 5 horas, o MTBF (*Mean Time Between Failures*) foi de

- A) 5 horas e 5 minutos.
- B) 40 horas e 15 minutos.
- C) 48 horas.
- D) 95 horas.
- E) 475 horas.

QUESTÃO 38

O escopo do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade inclui o desenho, implementação, gerenciamento, melhoria e medição da disponibilidade de serviços de TI e componentes. A disponibilidade baseia-se no Tempo de Serviço Acordado (TSA) e na Indisponibilidade (I) do serviço. O percentual de disponibilidade de um serviço que em 40h foi interrompido durante 2 horas e para o qual havia sido acordado 90% de disponibilidade foi de

- A) 34%.
- B) 36%.
- C) 85%.
- D) 95%.
- E) 99%.

QUESTÃO 39

Uma organização, ao firmar o SLA (*Service Level Agreement*) com seu provedor de internet, deixou claro em seus requisitos a necessidade de conexão contínua durante 48 horas. No período contratado houve uma falha por dia, com duração de 3 horas e 1 hora, respectivamente. Os valores do MTTF (*Mean Time to Failure* ou Tempo Médio para Falha) e do MTTR (*Mean Time To Repair* ou Tempo Médio para Reparo) foram, respectivamente,

- A) 24 e 2.
- B) 24 e 6.
- C) 24 e 12.
- D) 36 e 18.
- E) 48 e 24.

QUESTÃO 40

Qual dos processos de gerenciamento a seguir faz parte da fase de Estratégia de Serviço no ITIL V3?

- A) Gerenciamento de Mudanças.
- B) Gerenciamento de Capacidade.
- C) Gerenciamento de Nível de Serviço.
- D) Gerenciamento de Portfólio de Serviço.
- E) Gerenciamento de Catálogo de Serviço.