

# ANALISTA DE SISTEMAS PROCESSOS DE NEGÓCIO

## LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:
- a) este caderno, com os enunciados das 70 questões das Provas Objetivas e das 2 (duas) questões da Prova Discursiva, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

LÍNGUA PORTUGUESA		LÍNGUA INGLESA		CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS			
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 10	0,5	21 a 25	0,5	31 a 40	1,0	51 a 60	2,0
11 a 20	1,5	26 a 30	1,5	41 a 50	1,5	61 a 70	2,5

- b) um **Caderno de Respostas** para o desenvolvimento da Prova Discursiva, grampeado ao **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas às questões objetivas formuladas nas provas.
- 02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique o fato **IMEDIATAMENTE** ao fiscal.
- 03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, a caneta esferográfica transparente preferencialmente de tinta na cor preta.
- 04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica transparente preferencialmente de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.
- Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)
- 05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.
- 06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.
- 07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.
- 08 - **SERÁ ELIMINADO** do Concurso Público o candidato que:
- se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, headphones, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;
  - se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA grampeado ao Caderno de Respostas da Prova Discursiva**;
  - se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA grampeado ao Caderno de Respostas da Prova Discursiva**, quando terminar o tempo estabelecido.
- 09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões **NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.
- 10 - Quando terminar, entregue ao fiscal **O CADERNO DE QUESTÕES E O CARTÃO-RESPOSTA grampeado ao Caderno de Respostas da Prova Discursiva** e **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.  
Obs. O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após 1 (uma) hora contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.
- 11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTA PROVA DE QUESTÕES OBJETIVAS E DISCURSIVAS É DE 5 (CINCO) HORAS**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CADERNO DE QUESTÕES E O CARTÃO-RESPOSTA grampeado ao Caderno de Respostas da Prova Discursiva**.
- 12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

## LÍNGUA PORTUGUESA

### Texto I

#### O Sistema

O pensar é a tentação-mor dos insones ou ao menos dos insones pensantes

Thou shall be cursed<sup>1</sup>, proferiu um deus à estirpe dos insones, sabe-se lá por que arcaico crime por eles cometido. Só podendo dormir ao amanhecer, o insone assemelha-se ao vampiro. Irmanados pela mesma maldição. E, como o vampiro, o insone também é uma espécie de imortal. Jorge Luis Borges dizia que imortalidade seria um pesadelo: não poder morrer nunca, estar condenado a viver eternamente. Mas num pesadelo já se está descansando, dormindo, apesar de sua inquietude. A imortalidade é antes como a insônia: estar fatigado, do dia como da vida, querer dormir, mas estar condenado a permanecer desperto, vigilante – até quando? O insone é um imortal de olheiras.

A insônia é um sistema, e, como em todo sistema, nesse também há alguns pontos críticos. O momento mais temido pelo insone, aquele que ele reluta em encontrar, sem no entanto assumir esse receio – assunção que despertaria fatalmente as forças da maldição –, é a hora de ficar a sós com a voz de dentro. É o momento em que é preciso fechar o livro, apagar o abajur, desligar a televisão, interromper a conversa, em suma, o que quer que esteja protegendo o insone de si mesmo, de ser entregue ao seu próprio pensamento. Pois a maldição só tem a capacidade de se instalar, como certos vírus que não sobrevivem fora do organismo, nos circuitos de pensamento do insone. É nessa “voz de dentro”, como um filósofo definiu a consciência, que habitam os demônios da insônia.

Apagar a luz, dizer “boa noite” à pessoa do lado, é entrar nessa zona temível em que qualquer movimento em falso pode acordar a maldição e ativar o sistema. É por isso que alguns insones criam o hábito de dormir com a TV ligada: a voz de fora é impermeável, um escudo contra os demônios. Durante muito tempo só pude dormir assim. Escolhia um filme desinteressante e colocava o volume num nível baixo, na exata zona média entre a minha voz de dentro e a voz de fora, de modo que as duas juntas formavam um rumor, um murmúrio indiscernível, uma linguagem escura que me relaxava, entorpecia e afinal me esquecia. (...)

BOSCO, Francisco. *In: O Globo*, 19 maio 2010.

<sup>1</sup>Vós sereis amaldiçoados.

#### 1

O maior temor do insone é

- (A) apagar a luz e desligar a televisão.
- (B) escutar os murmúrios vindos de fora.
- (C) ficar acordado com seus próprios pensamentos.
- (D) encontrar um vírus no sistema do seu organismo.
- (E) estar sozinho na hora de dormir.

#### 2

No Texto I, a palavra que pode substituir “assunção” (l. 18-19) sem prejuízo do sentido é

- (A) aceitação.
- (B) elevação.
- (C) hesitação.
- (D) estranhamento.
- (E) aumento.

#### 3

A sentença do Texto I “Irmanados pela mesma maldição.” (l. 4-5) pode ser adequadamente substituída, sem alteração do sentido do texto, por

- (A) Identificados pela mesma tristeza.
- (B) Assemelhados pela mesma calamidade.
- (C) Igualados pelo mesmo infortúnio.
- (D) Aparentados pela mesma catástrofe.
- (E) Parecidos pelo mesmo destino.

#### 4

O autor do Texto I não concorda com a comparação que Jorge Luis Borges faz entre “...imortalidade...” (l. 7) e “...pesadelo...” (l. 7), pois, para Francisco Bosco, o pesadelo

- (A) é a condenação dos insones.
- (B) traz uma inquietação eterna.
- (C) tem uma faceta positiva.
- (D) impede o aproveitamento do dia.
- (E) permite um descanso para os justos.

#### 5

A realidade é constituída por contrastes e também por semelhanças. A metáfora é uma das formas de estabelecimento de semelhanças por comparações. Qual das sentenças do Texto I, indicadas abaixo, apresenta uma metáfora?

- (A) “sabe-se lá por que arcaico crime por eles cometido.” (l. 2-3)
- (B) “O insone é um imortal de olheiras.” (l. 13-14)
- (C) “O momento mais temido pelo insone, (...) é a hora de ficar a sós...” (l. 16-17/20)
- (D) “Escolhia um filme desinteressante...” (l. 36-37)
- (E) “um murmúrio indiscernível,” (l. 40)

#### 6

A sentença em que as palavras “por que” têm o mesmo sentido com mesmo emprego de “sabe-se lá por que arcaico crime...” (l. 2) é

- (A) Este é o lugar por que andou para chegar ao hotel.
- (B) Por que a insônia é um problema crônico.
- (C) Os autores lutam por que os direitos autorais lhes sejam pagos corretamente.
- (D) Por que ler antes de dormir.
- (E) Por que habilidade ele se destacou em sua carreira?

7

Observe a regência do verbo em destaque, no trecho abaixo, retirado do Texto 1.

“o que quer que esteja **protegendo** o insone de si mesmo,” (l. 23-24)

Com que verbo, em destaque abaixo, ocorre a mesma regência?

- (A) A reportagem **mostrava** a importância da sesta.
- (B) A menina **criou** o costume de dormir de luz acesa.
- (C) Antes de dormir, ele se **esqueceu** de desligar a televisão.
- (D) A insônia não **livra** o trabalhador de cumprir seu horário.
- (E) O cientista **tinha** orgulho de suas pesquisas sobre o sono.

8

Considere as afirmativas abaixo sobre a pontuação do Texto I.

- I - De acordo com o registro formal culto, em “sem no entanto assumir esse receio –” (l. 18), a expressão “no entanto” deveria vir entre vírgulas.
- II - Em “A insônia é um sistema, e, como em todo sistema, nesse também há alguns pontos críticos.” (l. 15-16), a vírgula depois da palavra “sistema” teria de ser retirada.
- III - O travessão em “– até quando?” (l. 13) se justifica por se tratar de uma síntese do que se vinha dizendo.
- IV - A vírgula em “Thou shall be cursed,” (l. 1) se deve à sentença em inglês.

Está(ão) correta(s) **APENAS** a(s) afirmação(ões)

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

9

Leia o trecho abaixo, extraído do Texto I.

“sem no entanto assumir esse receio –” (l. 18)

Em qual das opções o verbo **recear**, relacionado ao substantivo “receio”, está corretamente grafado?

- (A) receei. (B) receiava.
- (C) receiamos. (D) recebem.
- (E) receiarmos.

## Texto II

### O bem de uma sesta

Por coincidência, esbarrei nestes últimos dias com várias reportagens sobre o sono. Parece que a medicina anda preocupada com a falta ou o excesso dele. Alguns amigos também. Nas conversas sobre o tema, costume ser o único a não ter do que me queixar: sou bom de cama. Até demais. Durmo na hora que quero, durante o tempo que preciso e às vezes até no lugar indevido. Quando dirigia, chegava a ser acordado com a buzina do carro de trás ao se abrir o sinal vermelho de trânsito. No entanto, conhe-

ço pessoas que vivem reclamando de insônia. Passam parte da vida em claro. Eu as invejava, achando que desse jeito o dia rendia mais, dando tempo para ler os livros que a gente não consegue, além de poder escrever, ouvir música, responder *e-mails*. Soube depois que não é bem assim, pois se trata de um incômodo mal-estar. Um mistério é por que não tenho déficit de sono, se deito tarde (uma, duas da manhã) e acordo cedo, em geral às seis? Quando me perguntam como é que pode, faço cara de fenômeno e só depois conto, o que vou fazer daqui a pouco. (...)

Do que aprendi nas minhas leituras, porém, o que mais me interessou foi a matéria esclarecendo o meu “caso”, que felizmente nada tem a ver com a chamada “doença do sono”. É que um estudo acaba de revelar que dormir ou cochilar depois do almoço faz bem à saúde, principalmente a mental. O hábito estimula a aprendizagem e amplia os processos cognitivos. Já permanecer acordado muito tempo prejudica o armazenamento de novas informações. Como faço a sesta todo dia, estou bem, e esse é o meu segredo. Antes, tinha pudor de confessar. Dava sempre uma desculpa, pedia para dizerem ao telefone que não estava etc. Temia que as pessoas me achassem um preguiçoso. Se a verdade fosse dita, alguém do outro lado ia suspirar: “Isso é que é vida!” Com a descoberta de que a sesta é uma necessidade biológica que faz a gente ficar mais inteligente, assumi o hábito com orgulho, pois passei a me sentir mais... vocês não perceberam? Então é porque ainda não deu para notar.

Quem puder, faça como eu, mas, se dormir, não dirija.

VENTURA, Zuenir. **O Globo**, 29 maio 2010.

10

Várias são as informações explicitadas no texto. Outras podem ser inferidas. Que informação sobre o autor do Texto II está implícita?

- (A) Dorme tarde e acorda cedo.
- (B) Passa parte da vida em claro.
- (C) Tem inveja de certas pessoas.
- (D) Atualmente não dirige mais.
- (E) Adormece onde não deveria.

11

Qual das afirmativas abaixo é correta em relação às aspas em “caso” (l. 24), “doença do sono” (l. 25) e “Isso é que é vida!” (l. 36), do Texto II?

- (A) No primeiro exemplo, as aspas indicam ironia.
- (B) No segundo exemplo, as aspas são usadas por ser expressão afirmativa.
- (C) No terceiro exemplo, as aspas são usadas por se tratar de frase exclamativa.
- (D) As aspas indicam informalidade nos três casos.
- (E) As aspas são recursos tipográficos formais obrigatórios nos três casos.

12

Considere o seguinte trecho do Texto II:

“Nas conversas sobre o tema, costumo ser o único a não ter do que me queixar: sou bom de cama.” (l. 4-6)

Qual das sentenças abaixo mantém o mesmo sentido desta que foi destacada?

- (A) “Nas conversas sobre o tema, costumo ser o único a não ter do que me queixar, embora eu seja bom de cama.”
- (B) “Nas conversas sobre o tema, costumo ser o único a não ter do que me queixar; no entanto, sou bom de cama.”
- (C) “Nas conversas sobre o tema, costumo ser o único a não ter do que me queixar, visto que sou bom de cama.”
- (D) “Nas conversas sobre o tema, costumo ser o único a não ter do que me queixar, ainda que eu seja bom de cama.”
- (E) “Nas conversas sobre o tema, costumo ser o único a não ter do que me queixar nem que eu seja bom de cama.”

13

Nem sempre os tempos verbais do passado expressam valor de passado. Qual dos verbos destacados abaixo encontra-se em um tempo do passado expressando valor condicional?

- (A) “Eu as **invejava**,” (l. 12)
- (B) “achando que desse jeito o dia **rendia** mais,” (l. 12-13)
- (C) “**Dava** sempre uma desculpa,” (l. 32-33)
- (D) “**pedia** para dizerem ao telefone...” (l. 33)
- (E) “... que não **estava** etc.” (l. 33-34)

Considere os dois textos para responder às perguntas de nºs 14 a 17.

14

Qual afirmação **NÃO** mostra algo de comum entre os dois textos?

- (A) Trazem experiências pessoais.
- (B) Mencionam pesquisa sobre o sono.
- (C) Abordam temas relacionados ao sono.
- (D) Mencionam pessoas com dificuldade de dormir.
- (E) Apresentam um receio, novo ou antigo, do autor.

15

Em qual dos períodos abaixo temos uma relação causal?

- (A) “E, como o vampiro, o insone também é uma espécie de imortal.” (Texto I, l. 5-6)
- (B) “como em todo sistema, nesse também há alguns pontos críticos.” (Texto I, l. 15-16)
- (C) “Quando me perguntam como é que pode, faço cara de fenômeno...” (Texto II, l. 19-20)
- (D) “Como faço a sesta todo dia, estou bem,” (Texto II, l. 30-31)
- (E) “Quem puder, faça como eu,” (Texto II, l. 42)

16

Um exemplo de linguagem informal é encontrado em (A) “proferiu um deus à estirpe dos insones,” (Texto I, l. 1-2)

- (B) “Se a verdade fosse dita,” (Texto II, l. 35)
- (C) “a voz de fora é impermeável, um escudo contra os demônios.” (Texto I, l. 34-35)
- (D) “Quando me perguntam como é que pode,” (Texto II, l. 19-20)
- (E) “O hábito estimula a aprendizagem...” (Texto II, l. 27-28)

17

Em qual das opções abaixo encontra-se a mesma inversão sintática que se observa em “que habitam os demônios da insônia.” (Texto I, l. 29)?

- (A) “proferiu um deus à estirpe dos insones,” (Texto I, l. 1-2)
- (B) “o insone assemelha-se ao vampiro...” (Texto I, l. 4)
- (C) “Mas num pesadelo já se está descansando,” (Texto I, l. 9)
- (D) “...que vivem reclamando de insônia.” (Texto II, l. 11)
- (E) “Eu as invejava,” (Texto II, l. 12)

18

Elipse é a omissão de um termo que o contexto ou a situação permitem facilmente suprir. Observem-se os trechos abaixo do Texto II.

- I - “Parece que a medicina anda preocupada com a falta ou o excesso dele.” (l. 2-4)
- II - “Durmo na hora que quero, durante o tempo que preciso e às vezes até no lugar indevido.” (l. 6-8)
- III - “É que um estudo acaba de revelar que dormir ou cochilar depois do almoço faz bem à saúde, principalmente a mental.” (l. 25-27)

Acerca desses trechos, é correto afirmar que há elipse em

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

19

No que tange à concordância, qual expressão **NÃO** completa a sentença de acordo com o registro formal culto em \_\_\_\_\_ já passou a noite em claro?

- (A) Um ou outro indivíduo.
- (B) A maior parte das pessoas.
- (C) Mais de um amigo do escritor.
- (D) Creio que 10% da população.
- (E) Tanto o escritor quanto o jornalista.

20

O acento indicativo da crase só está corretamente empregado em

- (A) Só consegui comprar a televisão à prestações.
- (B) O comerciante não gosta de vender à prazo.
- (C) Andar à pé pela orla é um ótimo exercício.
- (D) Entregue o relatório à uma das secretárias.
- (E) Chegaremos ao trabalho à uma hora da tarde.



## LÍNGUA INGLESA

### Text I

#### Could you live without electricity? 1.6 billion are in the dark, using dirty fuels to get by

Earth Day has come and gone, but it's a fact of daily — and especially nightly — life that 1.6 billion people around the globe have no electricity in their homes. Instead, most use wood, coal or even dung to heat and cook their homes — resulting in indoor air pollution that kills 1.6 million people a year.

It's not expected to improve much, and in Africa it's predicted to worsen.

By 2030, when Earth's population will likely top 8 billion, 1.3 billion people will still lack electricity, the International Energy Agency estimates. Of those, 700 million will be in Africa, and 490 million in South Asia.

Case in point: Ghana, in West Africa, where most of the northern half of the country lives without lights. A decade ago, Ghana's government launched a campaign to electrify the rural north but, except for periodic jumpstarts during election season, it has languished. As a result, three out of four Ghanans in the north are without electricity to refrigerate with, to cook with, to study with, to start businesses with.

Like most others around the world in the same situation, these Ghanans use traditional fuels (wood, coal, dung) to meet their cooking needs. The World Health Organization estimates that using those fuels, which also releases greenhouse gases, is responsible for 1.5 million deaths per year — most of them children and women.

What would electricity for everyone around the globe cost? The International Energy Agency, which is made up of 28 member countries, figures it would run \$35 billion a year from 2008 to 2030 to reach that.

The United Nations (UN) has taken up the issue, organizing a summit on April 28 hosted by Secretary-General Ban Ki-moon. "Energy services are essential for meeting basic human needs, reducing poverty, creating and accumulating wealth and sustaining advances in social development," he said in announcing the summit. "Access to adequate, affordable and basic modern energy services is thus crucial to achieving sustainable human development."

In a video report, Peter DiCampo shows what life without lights is like in Ghana as he follows residents into their darkness and reveals their attempts to improvise. "Whenever they post teachers in our schools, the teachers don't want to stay because we don't have lights", said one resident DiCampo interviewed. However, in the same region, mobile phones are widespread, and a growing local film industry allows northerners to see movies in a setting and language familiar to them for the first time. All of

this exists despite the absence of a convenient outlet in which to plug basic electronic appliances.

© 2010 msnbc.com  
[http://www.msnbc.msn.com/id/36712257/ns/world\\_news-world\\_environment/](http://www.msnbc.msn.com/id/36712257/ns/world_news-world_environment/)  
 Retrieved June 4, 2010. (slightly adapted)

### 21

The author's main intention in Text I is to

- (A) criticize the high costs of electricity in most African countries.
- (B) defend the electrification of regions which lack modern energy services.
- (C) convince the government of Ghana to invest in the mobile phone industry.
- (D) suggest that some traditional fuels can be harmless substitutes to electricity in Africa.
- (E) warn about the spread of lung diseases in African population due to the use of coal as fuel.

### 22

In "By 2030, when Earth's population will likely top 8 billion," (lines 9-10), "**will likely**" means the same as

- (A) will certainly.
- (B) will similarly.
- (C) will probably.
- (D) will eventually.
- (E) will considerably.

### 23

Ghana is mentioned in Text I because

- (A) Ban Ki-moon, United Nations Secretary-General, was born there.
- (B) its population of 1.3 billion people will still lack electricity in 2030.
- (C) it is the only country in Africa to have mobile phones and a growing film industry.
- (D) it is a typical example of a country that suffers with the absence of investments in electricity.
- (E) it has celebrated Earth Day stimulating the population to use coal for cooking and heating homes.

### 24

The expression in **boldface** introduces the idea of consequence in

- (A) "**Instead**, most use wood, coal or even dung to heat and cook their homes —" (lines 4-5)
- (B) "...**but**, except for periodic jumpstarts during election season," (lines 16-17)
- (C) "Access to adequate, affordable and basic modern energy services is **thus** crucial to achieving sustainable human development." (lines 38-40)
- (D) "**However**, in the same region, mobile phones are widespread," (lines 47-48)
- (E) "All of this exists **despite** the absence of a convenient outlet in which to plug basic electronic appliances." (lines 50-52)

25

Based on the meanings in the text, the two items are synonymous in

- (A) "... worsen." (line 8) – improve.
- (B) "... made up of..." (line 30) – composed of.
- (C) "figures..." (line 30) – numbers.
- (D) "has taken up..." (line 32) – has discarded.
- (E) "affordable..." (line 38) – expensive.

26

In paragraph 7 (lines 32-40), Ban Ki-moon states that energy services

- (A) cannot aid nations to overcome difficulties in human development.
- (B) can play a fundamental role in the fulfillment of basic human needs.
- (C) are unavailable in poor countries with sustained social development.
- (D) will have no impact on promoting social advances or on reducing poverty.
- (E) will help poor nations accumulate wealth and produce electrical appliances.

Text II

### Nigeria: 1.5 Billion People Live Without Electricity

24 November 2009

A new UN report says more than a quarter of the global population, or 1.5 billion people live without electricity.

The report also said that 80 per cent of the people live in the least developed countries (LDCs) of South Asia and sub-Saharan Africa. The report was produced in partnership with the UN Development Programme (UNDP) and the World Health Organisation (WHO), with support from the International Energy Agency (IEA).

According to the report, to halve the proportion of people living in poverty by 2015, 1.2 billion more people will need access to electricity. It also stated that two billion more people will need access to modern fuels like natural gas or Liquefied Petroleum Gas (LPG), also called propane. It noted that two million people die every year from causes associated with exposure to smoke from cooking with biomass and coal, while 99 per cent of those deaths occur in developing countries.

The report further said that, "in LDCs and sub-Saharan Africa, half of all deaths from pneumonia in children under five years, chronic lung disease and lung cancer in adults are attributed to the use of solid fuel, compared with 38 per cent in developing countries overall".

"The time has come to make hard choices to combat climate change and enhance global energy security, and at the same time, we should not forget

1.5 billion people who have no access to electricity in the developing world," Fatih Birol, chief economist of IEA, said in the report.

<http://allafrica.com/stories/200911260385.html>,  
retrieved June 7, 2010

27

Both Text I and Text II

- (A) report on the high death rates in Africa and Asia resulting from the use of electricity.
- (B) condemn African countries that are trying to offer their populations healthy living conditions.
- (C) blame the UN for the difficulties Africans have faced due to the inefficient electricity provisions in the continent.
- (D) announce that the use of fuels such as natural gas and propane reduced the death rates in developing countries.
- (E) argue for the implementation of widespread access to electricity in developing nations so as to reduce poverty.

28

Considering some of the numerical figures in Text II,

- (A) "... 1.5 billion ..." (line 2) refers to more than 25% of the world population who survive without access to electricity.
- (B) "... 80 per cent ..." (line 4) refers to the share of the total world population living in the least developed countries.
- (C) "1.2 billion ..." (line 12) refers to the amount of global population that will certainly live without electricity in 2015.
- (D) "... 99 per cent ..." (lines 18-19) refers to the percentage of deaths resulting from smoking cigarettes in developing countries.
- (E) "... 38 per cent ..." (line 24) refers to the amount of adults who die of lung disease in the sub-Saharan Africa.

29

In "It also stated that two billion more people will need access to modern fuels..." (lines 13-14 – Text II), "it" refers to

- (A) "... report," (line 11)
- (B) "... proportion ..." (line 11)
- (C) "... poverty ..." (line 12)
- (D) "... access ..." (line 13)
- (E) "... electricity." (line 13)

30

According to Fatih Birol in Paragraph 5 (lines 26-31 – Text II), it

- (A) will be impossible to meet the large demand for energy in the developing world.
- (B) will be imperative in the next century to find solutions for energy and climate problems around the globe.
- (C) is useless to combat changes in weather and promote wide access to energy nowadays.
- (D) is time to find ways to fight climate change, improve energy security and expand the access to electricity.
- (E) may be necessary to take violent actions against the unfair distribution of energy in developing nations.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31

Uma empresa recebeu um relatório de segurança de uma consultoria, em que são apontados alguns exemplos de ameaças, tais como

- (A) falhas de comunicação e criptografia fraca.
- (B) criptografia fraca e bug em software.
- (C) ausência de gerador de energia e incêndio.
- (D) erro humano e ausência de gerador de energia.
- (E) pane elétrica e incêndio.

32

Por ter sofrido recentemente uma invasão em seu website, determinado órgão público deseja implantar uma política de segurança de informação. Tal política possui três blocos: diretrizes, normas e procedimentos, que correspondem, respectivamente, às camadas

- (A) estratégica, tática e operacional.
- (B) estratégica, operacional e tática.
- (C) operacional, tática e estratégica.
- (D) operacional, estratégica e tática.
- (E) tática, estratégica e operacional.

33

Um consultor externo que está avaliando a segurança de informação de uma empresa solicita o Plano de Recuperação de Desastres (PRD), documento que tem o propósito de definir

- (A) os procedimentos para contingenciamento dos ativos que apoiam cada processo de negócio para reduzir o tempo de indisponibilidade.
- (B) as responsabilidades de cada membro das equipes envolvidas, no caso do acionamento da contingência antes, durante e depois da ocorrência do incidente.
- (C) um plano de recuperação e restauração das funcionalidades dos ativos afetados que suportam os processos de negócio.
- (D) um procedimento de backup do banco de dados corporativo e de todos os sistemas de informação.
- (E) uma diretriz de backup de dados a ser seguida não só pela equipe de TI, mas por todos os funcionários da empresa.

34

Um presidente de uma empresa indicou que os sistemas de informação transacionais e o serviço de e-mail são prioritários, e, portanto, devem ser restaurados muito rapidamente, em caso de indisponibilidade. Para esses serviços, as estratégias de contingência, ordenadas da mais à menos apropriada, são:

- (A) cold-site, hot-site e warm-site.
- (B) cold-site, warm-site e hot-site.
- (C) hot-site, warm-site e cold-site.
- (D) warm-site, cold-site e hot-site.
- (E) warm-site, hot-site e cold-site.

35

Informações confidenciais de uma importante multinacional vazaram para a concorrente e, devido ao grande prejuízo, o alto escalão resolveu dar uma atenção para a segurança da informação. Com base nessa situação, é **INCORRETO** afirmar que

- (A) o envolvimento da estrutura organizacional pode fazer a diferença entre o sucesso e o fracasso de todo o processo de segurança.
- (B) a tomada de consciência por parte dos responsáveis da organização constitui condição essencial para a concretização do processo de segurança.
- (C) as atividades relacionadas à segurança não devem ser executadas apenas por um pequeno grupo da organização, mas, por todas as pessoas, indo do topo para a base.
- (D) funcionário insatisfeito e erro humano são duas grandes vulnerabilidades responsáveis pela maioria dos vazamentos de informação.
- (E) muitas das violações à segurança da informação acontecem porque pessoas de confiança realizam procedimentos não autorizados.

36

Uma empresa de porte deseja orientar seus funcionários em relação à segurança da informação. Com base nessa situação, analise as responsabilidades que serão colocadas aos funcionários.

- I - Manter a confidencialidade das senhas.
- II - Utilizar os recursos da organização apenas para os propósitos aprovados pela gestão.
- III - Reportar à gestão quaisquer eventos ou incidentes de segurança.

É correto o recomendado em

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

37

Em uma reunião com consultores externos, uma grande empresa, sujeita à Lei Sarbanes-Oxley (SOX), recebeu a indicação para adotar, como apoio ao processo de adequação, os seguintes frameworks de controle:

- (A) ICOFR e COBIT.
- (B) ITIL e ICOFR.
- (C) COCOA e COBIT.
- (D) COSO e COCOA.
- (E) COSO e COBIT.

**38**

Determinado órgão público sofre com vazamento de informações sigilosas para imprensa. Para evitar esse tipo de incidente, o órgão discute uma estratégia de segurança da informação, que, entre outras ações derivadas, deve

- (A) atribuir a segurança à área de TI (Tecnologia da Informação) exclusivamente.
- (B) tratar a segurança como um processo e não como um projeto.
- (C) tratar as atividades como despesa e não como investimento.
- (D) posicionar, hierarquicamente, a equipe de segurança abaixo da diretoria de TI.
- (E) elaborar planos de ação orientados à reatividade.

**39**

O modelo das cinco forças de Michael Porter é uma ferramenta bastante utilizada para análise da indústria de uma organização. As cinco forças de Porter são:

- (A) Poder de negociação de fornecedores, Poder de negociação de compradores, Penetração de mercado dos concorrentes, Ameaça de substitutos e Rivalidade de concorrentes.
- (B) Poder de negociação de fornecedores, Poder de negociação de compradores, Cultura de uso de mercado, Ameaça de substitutos e Rivalidade de concorrentes.
- (C) Poder de negociação de fornecedores, Poder de negociação de compradores, Penetração de mercado dos concorrentes, Cultura de uso de mercado e Rivalidade de concorrentes.
- (D) Ameaça de novos entrantes, Poder de negociação de fornecedores, Poder de negociação de compradores, Ameaça de substitutos e Rivalidade de concorrentes.
- (E) Ameaça de novos entrantes, Poder de negociação de fornecedores, Poder de negociação de compradores, Cultura de uso de mercado e Rivalidade de concorrentes.

**40**

O conceito de cadeia de valor, de Michael Porter, define que uma empresa pode ser desagregada em atividades primárias e de suporte. Nesse modelo, são exemplos de atividades de suporte para uma empresa de fabricação de carros:

- (A) Gerenciamento de Recursos Humanos, Finanças e Jurídico.
- (B) Desenvolvimento de Tecnologia, Gerenciamento de Recursos Humanos e Serviço Pós-Venda.
- (C) Finanças, Gerenciamento de Recursos Humanos e Marketing e Vendas.
- (D) Finanças, Marketing e Vendas e Serviço Pós-Venda.
- (E) Marketing e Vendas, Processamento de Pedidos e Serviço Pós-Venda.

**41**

Considere as questões a seguir.

- I - Quais decisões devem ser tomadas para garantir a gestão e o uso eficazes de TI?
- II - Quem deve tomar as decisões para garantir a gestão e o uso eficazes de TI?
- III - Como serão tomadas e monitoradas as decisões para garantir a gestão e o uso eficazes de TI?

A governança de TI aborda a(s) questão(ões)

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

**42**

Na definição de BSC, os mapas estratégicos apresentam os

- (A) objetivos da organização, relacionados por setas, que representam relações de restrição.
- (B) objetivos da organização, relacionados por setas, que representam relações de causa e efeito.
- (C) objetivos da organização, relacionados por setas, que representam relações cronológicas.
- (D) indicadores da organização, relacionados por setas, que representam relações de restrição.
- (E) indicadores da organização, relacionados por setas, que representam relações de similaridade.

**43**

Considerando os conceitos de missão e visão de uma empresa, tem-se que a

- (A) declaração de missão articula a descrição ideal de uma organização e molda o futuro pretendido.
- (B) missão é um retrato do que a empresa pretende ser e, em termos amplos, do que pretende realizar.
- (C) missão e a visão formam a base que a empresa precisa para selecionar e implantar uma ou mais estratégias.
- (D) visão da empresa é mais concreta do que sua missão.
- (E) visão da empresa já possibilita derivar seus indicadores BSC.

**44**

São possíveis fontes de oportunidades e ameaças para uma organização a serem consideradas na análise da matriz SWOT:

- (A) distribuição de renda da população nacional, filosofias e políticas educacionais do país e novidades tecnológicas de comunicação.
- (B) distribuição de renda da população nacional, filosofias e políticas educacionais do país e recursos tangíveis e intangíveis da organização.
- (C) distribuição de renda da população nacional, filosofias e políticas educacionais do país e vantagens competitivas da organização.
- (D) distribuição de renda da população nacional, recursos tangíveis e intangíveis da organização e vantagens competitivas da organização.
- (E) pontos críticos da organização, recursos tangíveis e intangíveis da organização e vantagens competitivas da organização.



45

Como exemplo de recurso tangível de uma organização observa(m)-se

- (A) confiança nos recursos humanos.
- (B) capacidade de inovação.
- (C) reputação.
- (D) equipamentos de produção.
- (E) marca.

46

O COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) define processos de TI e os divide em quatro domínios. Descreve corretamente um domínio do COBIT:

- (A) Planejar e Organizar – Planejar o funcionamento da organização no nível de negócios e organizar o modo de atendimento ao cliente e aos fornecedores.
- (B) Adquirir e Implementar – Construir e adquirir sistemas de software necessários ao funcionamento da organização.
- (C) Desenvolver e Sustentar – Construir e sustentar sistemas de software necessários ao funcionamento da organização.
- (D) Entregar e Dar Suporte – Entregar os subsídios necessários e fornecer suporte aos fornecedores da organização.
- (E) Monitorar e Avaliar – Monitorar todos os processos para garantir que a direção correta está sendo seguida.

47

Considere os tipos de metas a seguir.

- Processo: Detectar e resolver acessos não autorizados a informações, aplicações e infraestrutura.
- Atividade: Entender requisitos de segurança, vulnerabilidades e ameaças.
- TI: Garantir que os serviços de TI possam resistir e se recuperar de ataques.
- Negócio: Manter reputação e liderança do negócio.

Segundo o COBIT, as metas devem ser definidas na seguinte ordem:

- (A) Negócio, TI, Atividade e Processo.
- (B) Negócio, TI, Processo e Atividade.
- (C) Atividade, Negócio, TI e Processo.
- (D) Atividade, Processo, Negócio e TI.
- (E) Processo, Negócio, TI e Atividade.

48

Utilizando o modelo de maturidade do COBIT na análise de uma organização, **NÃO** é possível

- (A) identificar o nível atual de maturidade da organização.
- (B) comparar o nível atual de maturidade da organização com a maturidade de sua indústria.
- (C) definir o alvo desejado em uma melhoria de maturidade da organização.
- (D) estabelecer os passos a serem seguidos para uma melhoria de maturidade da organização.
- (E) certificar, formalmente, o nível correto de maturidade atual da organização.

49

Considerando-se o conceito de RACI, utilizado pelo COBIT, para cada atividade, ilustrada em uma linha da matriz,

- (A) um mesmo papel não pode ser A e R ao mesmo tempo.
- (B) um mesmo papel não pode ser C e I ao mesmo tempo.
- (C) só é possível existir um R.
- (D) só é possível existir um A.
- (E) as responsabilidades de todos os papéis devem ser definidas (R, A, C ou I), não podendo ficar em branco para nenhuma atividade da matriz.

50

O objetivo de uma organização, ao implementar os padrões da ISO 9001:2008, é

- (A) estabelecer um plano detalhado de projeto, para um produto inovador no mercado que supere as expectativas de seus clientes.
- (B) definir os indicadores corporativos de governança de processos.
- (C) ter um método de gerenciar os processos para que sejam construídos produtos que satisfaçam as expectativas de seus clientes.
- (D) controlar o funcionamento financeiro da empresa, desdobrando quais partes do custo de TI podem ser repassadas para as áreas clientes.
- (E) especificar a compra de uma ferramenta de gestão de TI adequada para o bom funcionamento dos processos.

51

O ITIL v3 divide os processos em: estratégia, desenho, transição, operação e melhoria contínua de serviços. São exemplos de processos de desenho de serviços:

- (A) Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Níveis de Serviço e Gerenciamento da Segurança da Informação.
- (B) Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviços e Gerenciamento de Ativos e Configuração.
- (C) Gerenciamento de Ativos e Configuração, Gerenciamento de Níveis de Serviço e Gerenciamento do Portfólio de Serviços.
- (D) Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento do Portfólio de Serviços e Gerenciamento da Segurança da Informação.
- (E) Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviço e Gerenciamento da Segurança da Informação.

52

Segundo o ITIL, é um incidente

- (A) uma redução na qualidade de um serviço de TI, ainda que não afete usuários fora da TI.
- (B) a causa raiz de um evento que interrompeu um serviço de TI.
- (C) todo tipo de reclamação dos usuários.
- (D) qualquer interrupção em um serviço de TI.
- (E) qualquer mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de configuração de um serviço.

53

Segundo o ITIL, o Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) auxilia o Gerente de Mudanças

- (A) exclusivamente na avaliação das mudanças, considerando somente o ponto de vista técnico.
- (B) exclusivamente na avaliação das mudanças, considerando somente o ponto de vista de negócios.
- (C) exclusivamente na avaliação das mudanças, considerando o ponto de vista técnico e o de negócios.
- (D) na avaliação e priorização das mudanças, considerando somente o ponto de vista técnico.
- (E) na avaliação e priorização das mudanças, considerando o ponto de vista técnico e o de negócios.

54

Observe as possíveis fontes de riscos.

- I - Mudanças ou erros conhecidos.
- II - Fornecedores envolvidos com a entrega de serviços.
- III - Novos clientes ou serviços a serem suportados.

É(São) fonte(s) de risco para a operação de serviços de uma organização

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

55

Um grande órgão público deseja desenvolver uma nova Intranet. De acordo com o PMBOK, que grupo de processos é responsável por assegurar que os objetivos do projeto estão sendo atingidos por meio da monitoração regular de seu progresso?

- (A) Concepção.
- (B) Planejamento.
- (C) Execução.
- (D) Controle.
- (E) Qualidade.

56

Em determinada empresa, o patrocinador perguntou ao gerente de um projeto qual o valor do SPI naquele momento. Esse índice indica a situação do projeto em relação à(ao)

- (A) qualidade.
- (B) comunicação.
- (C) segurança.
- (D) custo.
- (E) prazo.

57

O gerente do projeto de instalação de um novo sistema de apoio à tomada de decisão procura por bons indícios em seu projeto, tais como

- (A)  $CPI < 1$ .
- (B)  $SPI < 1$ .
- (C) comunicação ineficaz entre gestor e sua equipe.
- (D) pouco alinhamento entre o projeto e as metas do negócio.
- (E) alto comprometimento dos membros do time.

58

Ao consultar a documentação do projeto de instalação de um novo servidor WEB, o gerente de projeto se depara com o custo orçado do trabalho agendado a ser terminado em um componente da EAP até determinado momento. Esse valor corresponde ao(à)

- (A) valor planejado.
- (B) valor agregado.
- (C) custo real.
- (D) orçamento no término.
- (E) variação do custo.

59

Uma nova empresa deseja desenvolver internamente seu primeiro sistema de informação. O gerente desse projeto concluiu, após diversas reuniões técnicas, que será necessário adquirir um SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados) comercial. Segundo o PMBOK, a seleção de fornecedores é um processo do gerenciamento de

- (A) integração.
- (B) custos.
- (C) aquisições.
- (D) qualidade.
- (E) banco de dados.

60

Determinado gerente de projetos, ao analisar a documentação de um projeto de infraestrutura de rede, observou que o gerenciamento de recursos humanos descreve os processos necessários para

- (A) produzir relatórios de desempenho e distribuir informações do projeto.
- (B) analisar qualitativamente os riscos do projeto.
- (C) desenvolver o plano do projeto e executá-lo dentro do custo previsto.
- (D) proporcionar a melhor utilização das pessoas envolvidas no projeto.
- (E) assegurar que o projeto termine dentro do prazo previsto.

61

Um gerente funcional de uma empresa solicita ao gerente de um projeto X uma visão de todo o escopo de X. Segundo o PMBOK, a documentação indicada para apresentação ao gerente funcional é a(o)

- (A) EAP.
- (B) repositório de casos de uso.
- (C) último relatório de progresso.
- (D) plano de comunicação.
- (E) plano de gerenciamento do projeto.

62

O gerente de projeto de um sistema WEB estimou a duração de uma atividade em 8 dias. Ao utilizar PERT, obteve as estimativas, em dias, a seguir.

Pessimista: 10

Mais provável: 9

Qual o valor da estimativa otimista?

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4
- (E) 5

63

Na especificação de BPMN 1.2, existem três tipos de objetos que representam a conexão entre objetos de um diagrama de processos. São eles:

- (A) associação, fluxo de sequência e fluxo paralelo.
- (B) associação, fluxo de sequência e fluxo de mensagem.
- (C) fluxo de sequência, fluxo de controle e fluxo de mensagem.
- (D) fluxo de sequência, fluxo paralelo e fluxo de controle.
- (E) fluxo de sequência, fluxo paralelo e fluxo de mensagem.

64

Trata-se de uma regra aplicável a um diagrama EPC:

- (A) é possível existirem funções que não se relacionam com nenhum outro objeto do diagrama.
- (B) é possível existirem eventos que não se relacionam com nenhum outro objeto do diagrama.
- (C) é possível que não exista nenhum evento no diagrama.
- (D) uma função pode ter mais de um relacionamento de saída, tendo dois ou mais eventos seguintes diretamente relacionados a ela.
- (E) um evento não pode ser seguido por um nó de decisão, como um OR.

65

Qual a maior desvantagem de se adotar uma estrutura por processos pura, ou seja, uma estrutura em que não há uma verticalidade funcional?

- (A) Perda da capacidade de se coordenar o trabalho de processos.
- (B) Perda da visão estratégica, já que os profissionais participam de silos de informação.
- (C) Perda do foco no cliente, já que o foco está somente nos processos.
- (D) Geração de redundâncias de funções e necessidade de profissionais com perfis generalistas.
- (E) Dificuldade de se trabalhar com níveis matriciais de autoridade.

66

Considere os tipos de indicadores de processos a seguir.

- I - Relacionados ao rendimento da utilização de recursos pelos processos.
- II - Relacionados ao alcance de objetivos e resultados dos processos.
- III - Relacionados à capacidade de se prestar um determinado serviço de acordo com as expectativas e percepção de valor do cliente final ao longo do tempo.

Qual o conceito que se associa a cada tipo de indicador acima?

	I	II	III
(A)	Eficácia	Eficiência	Efetividade
(B)	Eficácia	Efetividade	Eficiência
(C)	Eficiência	Eficácia	Efetividade
(D)	Eficiência	Efetividade	Eficácia
(E)	Efetividade	Eficiência	Eficácia

67

São exemplos de técnicas a serem consideradas para o suporte da identificação e da solução de problemas em processos, **EXCETO**

- (A) lógicas simples de identificação de causa, como o método “espinha de peixe”.
- (B) uso de ferramentas de qualidade, como PDCA.
- (C) entendimento, seleção e priorização de ferramentas de implantação de processos.
- (D) identificação de gargalos nos processos.
- (E) elaboração de planos de ação para a melhoria de processos.

68

Um dos princípios de modelagem de processos é a aderência que

- (A) indica a capacidade de um modelo ser entendido pelos usuários do processo.
- (B) indica que cada objeto, representado em um dado modelo, deve ter um propósito, e que o modelo não deve conter mais informações além das necessárias.
- (C) está ligada à capacidade de integrar modelos representando diversos aspectos da realidade e à capacidade desses modelos de se estruturarem metodologicamente.
- (D) norteia o entendimento do quão perto o modelo está da estrutura e do funcionamento da realidade modelada.
- (E) avalia a quantidade de trabalho necessária para criar o modelo *versus* a utilidade do modelo, *versus* quanto tempo o modelo será utilizado.

69

A modelagem de processo AS-IS gera uma série de benefícios para a organização. Um benefício adicional de se realizar a modelagem TO-BE é

- (A) construir uma cultura de compartilhamento do entendimento comum da organização.
- (B) construir uma memória de funcionamento da organização.
- (C) analisar algum aspecto da organização (por exemplo: econômico, organizacional).
- (D) adotar um modelo a ser utilizado para controlar e monitorar as operações da organização.
- (E) incorporar soluções para os problemas da situação atual, oportunizando melhorias de processos.

70

O benchmarking está baseado em dois pilares. O primeiro pilar é uma comparação que objetiva verificar o alcance das metas estabelecidas, e o segundo pilar é uma comparação que objetiva verificar como as organizações homólogas alcançam essas metas. Os dois pilares são, respectivamente, comparações de

- (A) indicadores e processos.
- (B) indicadores e modelos de referência.
- (C) KPIs e modelos de referência.
- (D) processos e indicadores.
- (E) modelos de referência e KPIs.

### QUESTÕES DISCURSIVAS

#### Questão nº 1

Determinado órgão público deseja desenvolver, na Internet, um sistema de atendimento ao cidadão.

O gerente desse projeto é instruído a ter bastante atenção aos riscos, uma vez que esse sistema possui grande visibilidade. Segundo o PMBOK,

a) cite um objetivo da análise qualitativa dos riscos.

(valor: 5,0 pontos)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

b) indique duas ferramentas ou técnicas da análise qualitativa dos riscos.

(valor: 5,0 pontos)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Questão nº 2**

Para melhorar o nível de seus serviços, uma empresa deseja implantar algumas das melhores práticas do ITIL v3. Nesse contexto,

a) em que consiste o CMDB?

(valor: 5,0 pontos)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

RASCUNHO

b) apresente um objetivo e três aspectos do CMDB.

(valor: 5,0 pontos)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

RASCUNHO