

**ATI - ANÁLISE DE NEGÓCIO DE TI**  
**NÍVEL SUPERIOR TIPO 1 – BRANCA**



**SUA PROVA**

- Além deste caderno contendo **70 (setenta)** questões objetivas, você receberá do fiscal de prova o cartão de respostas;
- As questões objetivas têm **5 (cinco)** opções de resposta (A, B, C, D e E) e somente uma delas está correta.



**TEMPO**

- Você dispõe de **4 (quatro) horas** para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação do cartão de respostas;
- **2 (duas) horas** após o início da prova, é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de questões;
- A partir dos **30 (trinta) minutos** anteriores ao término da prova é possível retirar-se da sala **levando o caderno de questões**.



**NÃO SERÁ PERMITIDO**

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova;
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de questões;
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala;
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



**INFORMAÇÕES GERAIS**

- Verifique se seu caderno de questões está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, **notifique imediatamente o fiscal da sala**, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher o cartão de respostas;
- Para o preenchimento do cartão de respostas, use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul;
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s) no cartão de respostas;
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de questões. Caso tenha recebido caderno de cargo ou cor ou tipo **diferente** do impresso em seu cartão de respostas, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala;
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento do seu cartão de respostas. O preenchimento é de sua responsabilidade e **não será permitida a troca do cartão de respostas em caso de erro cometido pelo candidato**;
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no cartão de respostas;
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na lista de presença;
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas.
- **Boa sorte!**

## Conhecimentos Gerais

### Língua Portuguesa

1

É preciso estar atento e forte.

Sobre a estrutura sintática da frase em destaque, assinale a opção **incorreta**.

- (A) Existe uma oração subordinada que exerce função de sujeito em relação à oração principal.
- (B) Nota-se uma oração subordinada substantiva, em que a segunda oração exerce função própria de um substantivo em relação à oração principal.
- (C) Observa-se uma oração subordinada reduzida de infinitivo.
- (D) Verifica-se a possibilidade de desenvolver a segunda oração em “que se esteja atento e forte”.
- (E) Há uma oração subordinada que delimita a informação presente na oração principal.

2

Assinale a opção em que o elemento destacado **não** funciona como adjunto adnominal.

- (A) Não admira que, fora de si, e andando rápido, desse um encontrão em certo homem que ia devagar.
- (B) Catete adiante, lembrou-se que a casa de Sofia era na Praia do Flamengo.
- (C) Após alguns instantes rápidos, abanou a cabeça voluntariamente.
- (D) Este apertou-lhe a mão satisfeitíssimo; ia ver-se livre de um sócio.
- (E) Mas diga-me uma coisa, essa proposta traz algum motivo oculto?

3

Leia o fragmento a seguir, de Fernando Pessoa:

*O poeta é um fingidor  
Finge tão completamente  
Que chega a fingir que é dor  
A dor que deveras sente.*

Assinale a opção correta sobre a interpretação dos versos em destaque.

- (A) Existe uma visão negativa do fazer poético, já que o poeta é descrito como “fingidor”.
- (B) O jogo de palavras em fingidor - *fingir dor* - contribui para caracterizar o poeta como sujeito insubmisso ao sentimento.
- (C) O fingimento é matéria de poesia, é a ferramenta da criação literária.
- (D) O exercício de fazer poesia torna o poeta imune à dor.
- (E) Há uma perspectiva irônica que se sustenta, sobretudo, em fingir a dor que, de fato, sente-se.

4

*A felicidade é tão oposta à vida, que estando nela, a gente esquece que vive.*

Assinale a opção correta sobre o sentido da frase em destaque.

- (A) É impossível ser feliz e viver.
- (B) Viver pressupõe felicidade.
- (C) Há uma relação paradoxal entre felicidade e vida.
- (D) É preciso esquecer da felicidade para obtê-la.
- (E) Descreve-se o caráter efêmero da felicidade.

5

Assinale a opção que apresenta corretamente a regência dos verbos.

- (A) Não faz sentido obedecer a leis absurdas.
- (B) Admito que me simpatizei muito com a nova professora de Literatura.
- (C) Nossos vizinhos se mudaram e residem agora à rua das Laranjeiras.
- (D) Possuía uma dívida com o açougueiro, paguei-o assim que pude.
- (E) Vovó sempre lembra do aniversário de todos os seus netos.

6

Assinale a opção que relaciona de modo **incorreto** o adjetivo à locução adjetiva destacada.

- (A) Pessoas que não se contentavam com o que tinham - descontentes.
- (B) Uma ferida que não se apagava - indelével.
- (C) Havia algo em sua imagem que não se podia distinguir - indistinguível.
- (D) Tinha a característica de alguém que não se irrita com facilidade - irascível.
- (E) Água e álcool são elementos que não se misturam - imiscíveis.

7

Assinale a opção em que a vírgula se justifica pelo mesmo motivo do que em “se as duas tribos dividirem em paz as batatas do campo, não chegam a nutrir-se suficientemente e morrem de inanição”.

- (A) Acrescia que, em verdade, o doente parecia estar melhorando.
- (B) Verdade é, disse ainda Rubião para defender o enfermo, verdade é que o cachorro merece a estima do dono.
- (C) Quando este acudiu, já ele mudara outra vez de ideia.
- (D) Espreitara uma deixa, e sai-lhe do testamento a massa toda dos bens.
- (E) No dia seguinte, Maria Benedita declarou à prima que estava pronta a aprender piano e francês.

8

O uso excessivo de telas faz mal à saúde da mente e do corpo e os efeitos podem ser ainda mais danosos nas duas primeiras décadas de vida:

- Como tudo, o problema está no excesso e na falta de controle adequado, afirma o psicólogo Thiago Viola, do Instituto do Cérebro do Rio Grande do Sul.

bbc.com (adaptado)

Sobre o uso do discurso direto, é **incorreto** afirmar que este procedimento

- (A) cria o efeito de realidade, já que a fala busca reproduzir o momento da enunciação.
- (B) atribui o sentido de verdade, tendo em vista que prevalece o teor de preservação do discurso citado.
- (C) delimita a fronteira entre o discurso do narrador e o discurso citado por meio de aspas, travessão e verbos de elocução.
- (D) demarca a soberania do narrador, pois ele interpreta a fala citada, absorvida no fio de seu discurso.
- (E) precisa transpor as palavras do discurso citado, tal qual foram enunciadas originalmente.

9

Assinale a opção que indica corretamente a noção semântica expressa pelo elemento destacado em: "A moça recostara-se em uma cadeira de balanço no claro de uma janela, de modo que seu gracioso vulto imergia-se na plena luz".

- (A) Consequência.
- (B) Causa.
- (C) Finalidade.
- (D) Tempo.
- (E) Proporcionalidade.

10

Assinale a opção em que o verbo destacado indica estado.

- (A) Ele virou-lhe as costas e tornou lentamente por onde viera.
- (B) Piedade ficou à janela.
- (C) Os curiosos permaneciam defronte de sua porta.
- (D) Coitada! Devia viver bem aborrecida da sorte.
- (E) Fazes mal em andar por aí com este sol.

11

Assinale a opção correta em relação à concordância nominal.

- (A) A candidata parece meia confusa.
- (B) É proibido a entrada de visitantes nessa área.
- (C) A diretora achou um e outro funcionário cumpridor.
- (D) A entrada para o teatro, atualmente, está muito caro.
- (E) As certidões estão anexas ao processo.

12

*Quando oiei a terra ardendo  
Qual fogueira de São João  
Eu perguntei a Deus do céu, uai  
Por que tamanha judiação?*

Nos versos de Luiz Gonzaga, o eu poético narra, em primeira pessoa, suas impressões sobre um determinado assunto.

Para isso, ele utiliza construções linguísticas próprias, constatadas pelo uso

- (A) de uma norma linguística regional, a fim de caracterizar a cultura e o modo de vida do interior.
- (B) do termo comparativo "qual", que estabelece uma analogia entre terra e fogueira.
- (C) de modalidade oral, que apresenta poucos recursos comunicativos, se comparada à modalidade escrita.
- (D) do substantivo *judiação*, que reitera a tristeza do poeta nos trechos em destaque.
- (E) de uma norma linguística desprestigiada, que serve para apontar a desigualdade social.

## Língua Inglesa

Use the following TEXT to answer the next six questions.

**Technology Consultant Fast Track: How to Get Your Dream Job in IT Consulting (IT Consulting Career Guide).**

(English Edition) eBook Kindle only.

**Jumpstart your IT job search and land your dream job while your peers are still "freshening up" their resumes!**

**Proven techniques to land your dream job as a high-paid IT consultant—you don't want to miss these, if you are serious about a career in IT!**

**Answers to IT consulting career questions most people fail to ask; actionable advice and real-life stories from seasoned IT consultants!**

As a fresh graduate looking for your first job, if you just do what almost everybody else is doing...you will land a hellhole job with lousy pay, long hours, nasty coworkers, and exclusively clients from hell (because you thought it was your only option to go forward in your career). If you are serious and can apply simple instructions, this book can help you become a high-paid IT consultant in your dream job by the end of the month!

If you already have your first or second job in the field of IT, or even have 20 years of work experience, this book will tell you what a great option a career in IT consulting can be. With this book, you can find out why your current job is not satisfying your career aspirations and turn your career around for the better!

Containing lessons from a PhD with 12 years of experience and 15,000 billable hours from Accenture and Coala, this is the book movers and shakers in the IT industry are talking about. Recommended by university professors, last-year students, as well as seasoned consultants. Even my mom says you have to read this book, or you have to answer to her!

By reading this book, you will learn:

What your college professor didn't tell you about the consulting business.

The Pro's and Con's of a career in technology consulting.

What other options do you have besides working for one of the global consulting giants such as Accenture, Capgemini, Deloitte, Ernst & Young (EY), KPMG, or PricewaterhouseCoopers (PwC).

The must-have characteristics to succeed in IT consulting (if you don't have these, you are doomed to FAIL!).

How to find your money-making niche in IT consulting.

How to get the best results with the least possible effort in your job search.

Best ways to prepare for the job interview in 30 minutes or less.

What questions to ask in the interview to avoid nasty surprises when you are selected.

**Hear what others are saying:**

★★★★★ "The book gives a strong and realistic description of IT consultancy. Thus, every IT student should read the book before they graduate as it will increase their probability of landing a dream job." Samuli Pekkola, Professor, PhD, in Information Systems Sciences, Tampere University

★★★★★ "The book gives insight into technology consulting and provides great tips for job search. I believe it will be very valuable when I start looking for a position in IT. The section on how to stand out as a candidate for a job was an eyeopener." Saku Sikiö, Information Systems Student, University of Jyväskylä

★★★★★ "This is the book I would have needed on the verge of graduation!" Teijo Kelder, MSc, Quality Consultant and Agile Coach

★★★★★ “If you are serious about IT consultancy as a profession, this book is a must-read! As a recruiter, I would prefer that applicants would better understand what this is all about.” Petteri Laamanen, MSc, CEO & Founder, Coala

★★★★★ “This book gave me valuable insights into the IT consultant’s working life, making it easier to consider the pros and cons in relation to my own values and goals.” Janita Kingelin, MSc, Marketing Manager, SoulCore

★ If you want great results in your technology consultant job search, get this book right now!

<https://www.amazon.com.br/Technology-Consultant-Fast-Track-Consulting-ebook/dp/B0918JB48D>

13

Consider the following affirmatives:

1. The TEXT can just be found online.
2. The tips on this text are only for fresh graduates.
3. It is a printed book.
4. Professors, last-year students and consultants who are skilled at guiding business recommend the book.

According to the TEXT,

- (A) only 2 and 4 are false.
- (B) only 1 and 4 are true.
- (C) only 1, 3 and 4 are true.
- (D) only 1, 2 and 4 are false.
- (E) only 3 and 4 are true.

14

What information is in TEXT?

- (A) Tips on an in-person appraisal to be a successful IT consultant.
- (B) A review on a guide to foster the possibility of being successful in finding your Dream Job in IT Consulting, despite your experience.
- (C) Challenge only beginners to read a guide well written and recommended by professors in the IT scenario.
- (D) The reasons one should buy the guide to be a successful IT consultant abroad.
- (E) It is a well explained guide to enhance people’s desire to find a dream internship despite their social status.

15

In the excerpt in TEXT “Recommended by university professors, last-year students, as well as seasoned consultants. Even my mom says you have to read this book, or you have to answer to her!”

The pronoun her refers to

- (A) consultants.
- (B) book.
- (C) students.
- (D) professors.
- (E) mom.

16

In the sentence taken from TEXT “The book gives a strong and realistic description of IT consultancy. Thus, every IT student should read the book before they graduate as it will increase their probability of landing a dream job.”

The underlined linker introduces

- (A) a condition.
- (B) an example.
- (C) an effect.
- (D) an order.
- (E) a reason.

17

“With this book, you can find out why your current job is not satisfying your career aspirations and turn your career around for the better!”

The discourse marker and used in TEXT is similar in meaning to

- (A) hence.
- (B) whereas.
- (C) unless.
- (D) moreover.
- (E) meanwhile.

18

By the end of TEXT six people assessed the guide. One of them said that he should have had the opportunity to study on the guide on the brick of graduating.

Choose the person who said that.

- (A) Saku Sikiö
- (B) Petteri Laamanen
- (C) Samuli Pekkola
- (D) Janita Kingelin
- (E) Teijo Kelderer

**Use the following TEXT to answer the next two questions.**

It's not often we write about printers here on the Giz, but Brother's new MPrint MW-260 gets honorable mention for being the world's thinnest printer. It can print up to 20 pages per minute from any PC, Pocket PC, or Windows Mobile handheld. Best of all, it also prints over Bluetooth (in addition to your standard USB). No word on pricing or availability, but this is a 1-pound printer we wouldn't mind adding to our travel bag. It's worth buying!

Louis Ramirez

<http://www.gizmodo.com/>

19

The pronoun “it” in “It can print up to 20 pages per minute from any PC, Pocket PC, or Windows Mobile handheld”, taken from TEXT, refers to

- (A) Computer.
- (B) Pocket PC.
- (C) Window Mobile handheld.
- (D) MPrint MW-260.
- (E) Bluetooth.

20

In the sentence “No word on pricing or availability, but this is a **1-pound printer** we wouldn't mind adding to our travel bag”.

The expression “... a **1-pound printer**” taken from TEXT is referring to

- (A) The weight of the printer.
- (B) The price of the printer.
- (C) The printer serial number.
- (D) The printer stock availability.
- (E) The printer sale.

Use the following TEXT to answer the next four questions.

#### Research-Article

#### How to be a successful app developer: lessons from the simulation of an app ecosystem

Soo Ling Lim, Peter J. Bentley

#### Abstract

App developers are constantly competing against each other to win more downloads for their apps. With hundreds of thousands of apps in these online stores, what strategy should a developer use to be successful? Should they innovate, make many similar apps, optimize their own apps or just copy the apps of others? Looking more deeply, how does a complex app ecosystem perform when developers choose to use different strategies? This paper investigates these questions using AppEco, the first Artificial Life model of mobile application ecosystems. In AppEco, developer agents build and upload apps to the app store; user agents browse the store and download the apps. A distinguishing feature of AppEco is the explicit modelling of apps as artefacts. In this work we use AppEco to simulate Apple's iOS app ecosystem and investigate common developer strategies, evaluating them in terms of downloads received, app diversity, and adoption rate.

<https://dl.acm.org/doi/10.1145/2384697.2384698>

21

According to TEXT it can be said that

- (A) This essay is concerned not only about apps but also about successful web developers.
- (B) The Text is an academic piece of writing.
- (C) Artificial Intelligence has created app store.
- (D) App developers are addicted to AppEco.
- (E) AppEco is a website known around the world by foreigners.

22

In the excerpt “In this work we use AppEco to simulate Apple's iOS app ecosystem and investigate common developer strategies, evaluating them in terms of downloads received, app diversity, and adoption **rate**.”

Choose the correct option according to TEXT.

- (A) The word **rate** means a measure and it's a discourse marker.
- (B) The word **rate** means to quantify and it's an adjective.
- (C) The word **rate** means to quantify and it's a subject.
- (D) The word **rate** means to charge and it's a verb.
- (E) The word **rate** means a measure and it's a noun.

23

In the sentences, “With hundreds of thousands of apps in these online stores, what strategy **should** a developer use to be successful? **Should** they innovate, make many similar apps, optimize their own apps or just copy the apps of others?”.

The modal “should”, used in TEXT, expresses the idea of:

- (A) Absence of obligation
- (B) Suggestion
- (C) Offer
- (D) Possibility
- (E) Obligation

24

The word “**browse**” in “user agents **browse** the store and download the apps.”, taken from TEXT, is a verb.

The same word can also be used as a noun in sentence:

- (A) I stopped in several bookstores to \_\_\_\_.
- (B) I usually \_\_\_\_ the internet for a couple of hours each evening.
- (C) The brochure is well worth a \_\_\_\_.
- (D) There are plenty of biographies for him to \_\_\_\_ over.
- (E) I always \_\_\_\_ in an up-market antique shop.

## Raciocínio Lógico Matemático

25

Arnaldo e Bernaldo associaram-se em um determinado negócio. Arnaldo entrou com R\$ 12.000,00 e Bernaldo com R\$ 13.000,00.

Se perderem R\$ 50.000,00, caberá a Arnaldo o prejuízo de

- (A) R\$ 18.000,00
- (B) R\$ 20.000,00
- (C) R\$ 24.000,00
- (D) R\$ 26.000,00
- (E) R\$ 28.000,00

26

Uma determinada escola adota o sistema de pesos por bimestre para o cálculo da média anual. O primeiro bimestre tem peso 1, o segundo, 2, o terceiro, 3, e o quarto, 4. Assim, para calcular a média anual, um estudante deve efetuar a soma de cada uma de suas notas bimestrais multiplicadas pelos seus respectivos pesos e dividir por 10. Para ser aprovado, um aluno precisa ter média anual, no mínimo, igual a 7,0.

Arnaldo tirou notas 4,0; 6,0; 8,0; 8,0 nos 4 bimestres, não necessariamente nessa ordem. Para que Arnaldo seja aprovado, a sua menor nota deve ter sido tirada no

- (A) 1º bimestre, necessariamente.
- (B) 1º ou 2º bimestres, necessariamente.
- (C) 2º bimestre, necessariamente.
- (D) 3º bimestre, necessariamente.
- (E) 3º ou 4º bimestre, necessariamente.

27

Dois sistemas monitoram a variação de temperatura dos servidores em um data center. Um sistema registra variações positivas (aquecimento) e o outro registra variações negativas (resfriamento). Certo dia, a soma dessas variações foi de 1 grau Celsius, indicando que o ambiente se manteve praticamente estável. No entanto, a soma dos quadrados dessas variações foi de 313, o que revela uma diferença significativa entre o maior valor positivo e o menor valor negativo registrados.

A diferença entre esses valores é

- (A) 20.
- (B) 25.
- (C) 30.
- (D) 35.
- (E) 40.

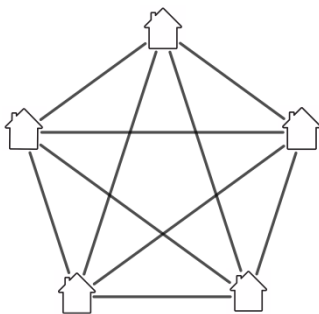
28

A proposição logicamente equivalente à proposição “Se Cesar é fã de futebol então ele assiste a muitos jogos” é

- (A) Cesar é fã de futebol e assiste a muitos jogos.
- (B) Cesar gosta de futebol porque assiste a muitos jogos.
- (C) Cesar gosta de assistir jogos por ser fã de futebol.
- (D) Se Cesar não assiste a muitos jogos então ele não é fã de futebol.
- (E) Se Cesar não é fã de futebol então ele não assiste a muitos jogos.

29

Numa certa região há alguns vilarejos de maneira que cada dupla de vilarejos possui uma única estrada que os conecta. Observe o exemplo para cinco vilarejos em que cada casinha representa um vilarejo e cada segmento de reta representa uma estrada.



Considere que nessa região há inicialmente  $x$  vilarejos e que 2 novos vilarejos estejam se desenvolvendo. Por essa razão, 17 novas estradas estão sendo construídas.

Nessas condições, o número  $x$  vale

- (A) 6.
- (B) 7.
- (C) 8.
- (D) 9.
- (E) 10.

30

O preço de venda de certo item de consumo sofreu dois aumentos mensais consecutivos, sendo o primeiro de 30% e o segundo de 10%.

Sobre a taxa média de aumento mensal nesse período, é correto afirmar que

- (A) é maior que 19% e menor que 20%.
- (B) é igual a 20%.
- (C) é maior que 20% e menor que 21%.
- (D) é igual a 21,5%.
- (E) é igual a 43%.

## Atualidades

31

Na reunião de cúpula do G2 que ocorre no Brasil, país que exerce a presidência rotativa até o fim de novembro, o tema principal dos debates é a construção de um Mundo Justo e um Planeta Sustentável. O governo brasileiro deseja colocar o combate às desigualdades no centro das discussões entre os países membros.

Sobre o Grupo apresentado no texto, julgue as afirmativas:

- I. Consiste num dos maiores blocos econômicos do planeta, sendo seu principal objetivo o livre comércio, sendo superado apenas pela União Europeia.
- II. Representa um fórum internacional de cooperação econômica, que possibilita entre outras coisas, debates sobre temas financeiros, fome, meio ambiente e desigualdades.
- III. Congrega um bloco supranacional com objetivo de alinhar políticas macroeconômicas, éticas e militares, perante a comunidade internacional.

Está correto o que se afirma em

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

**32**

A adoção de tecnologias digitais muitas vezes é vista como resposta para dilemas ambientais. O avanço da internet, por exemplo, permitiu a diminuição do uso de papel, que foi substituído por bytes. Entretanto, os *data centers* ao redor do mundo consomem aproximadamente 2% de toda eletricidade do planeta, emitindo por exemplo, quantidades similares de carbono, comparadas as da indústria aérea.

Sobre os aspectos apresentados no texto, julgue os itens a seguir:

- ( ) As tecnologias digitais não são apenas fonte de soluções para problemas ligados ao meio ambiente, mas também consistem em fontes de impactos negativos.
- ( ) O texto defende que todos os avanços tecnológicos representam invariavelmente benefícios para o meio ambiente.
- ( ) Os data centers representam cerca de metade do consumo de energia dos ecossistemas digitais, termo cunhado para definir a relação entre infraestrutura digital, ferramentas e seres humanos.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V – F – V.
- (B) F – V – V.
- (C) V – V – F.
- (D) F – F – V.
- (E) V – V – V.

**33**

A Constituição Federal é o documento jurídico-político que limita o poder estatal e o regulamenta. O art. 225 da Carta Magna confere a todos o direito ao meio ambiente equilibrado, impondo ao Poder Público e à coletividade preservá-lo, estabelecendo uma série de diretrizes aptas a assegurar a disposição.

Sobre o tema abordado no texto, julgue os itens a seguir:

- I. É flagrante violação da Constituição, com a distribuição injusta da poluição, submetendo de forma desigual, em razão da raça, determinadas populações a precárias condições de vida.
- II. Um projeto de desenvolvimento sustentável deve ser baseado em inovações tecnológicas, mantendo a lógica de consumo do atual modelo econômico, proporcionando justiça social para todos.
- III. O conceito de racismo ambiental está ligado aos danos ambientais e sua imposição recorrente em comunidades habitadas principalmente por populações negras e pobres.

Está correto o que se afirma em

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

**34**

A Secretaria Nacional do Consumidor notificou uma grande rede de Farmácias para prestar esclarecimentos a respeito de práticas de tratamento indevido de dados pessoais de seus consumidores. O fato ocorreu por denúncia publicada em um grande portal de comunicação, que expôs a coleta inadequada de informações e sua comercialização.

Sobre a denúncia, os dados podem ter o seguinte destino:

- I. Realização de publicidade direcionada a determinados perfis de consumidores, considerando a faixa etária, o sexo e perfis de saúde.
- II. Execução de publicidade para empresas do grupo econômico e para terceiros, gerando lucro indevido sem autorização ou conhecimento dos clientes.
- III. Pesquisas da indústria farmacêutica para produção de remédios mais baratos, democratizando o acesso a tratamentos de saúde através do programa Farmácia Popular.

Está correto o que se afirma em

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

**35**

O município do Rio de Janeiro vai aplicar o conceito de cidade-esponja para diminuir os efeitos das enchentes. Esse modelo é usado em várias cidades do mundo para evitar tragédias ambientais, constituindo o ponto central de uma lei municipal, sancionada parcialmente em julho de 2024.

A nova legislação adotará mecanismos sustentáveis com intuito de:

- ( ) Reduzir a sobrecarga dos sistemas tradicionais de drenagem possibilitando a aproximação de autossuficiência hídrica.
- ( ) Direcionar as águas pluviais que causam transtornos, para o reabastecimento de redes subterrâneas.
- ( ) Diminuir a presença da infraestrutura cinza na canalização de rios, com a construção de jardins de chuva, melhorando a impermeabilização de grandes áreas.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V – F – V.
- (B) F – V – V.
- (C) V – V – V.
- (D) F – F – V.
- (E) V – V – F.

## Legislação Acerca de Segurança da Informação e Proteção de Dados

36

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, dispõe sobre as restrições de acesso à informação. Nesses termos, a lei traz diversos temas que permeiam a classificação da informação.

Sobre esse assunto, é correto afirmar que

- (A) as informações podem ser classificadas como ultrassigilosas, sigilosas ou reservadas, sendo certo que a decisão respectiva é discricionária, porquanto a lei não prevê balizas.
- (B) a decisão de classificação de uma informação é pública e de acesso a qualquer interessado, independentemente de demonstração de interesse, embora classificada a informação.
- (C) findo o prazo de classificação ou ocorrido o evento constituidor do termo final, para que o acesso se torne público são necessários procedimento próprio e decisão específica.
- (D) a informação que verse sobre conduta que implique violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não pode ser objeto de restrição de acesso.
- (E) a lei permite a desclassificação, mas não a redução de prazo de informação classificada, devendo a reavaliação ser feita pela autoridade classificadora ou outra superior, mediante provocação ou de ofício.

37

Um *hacker*, por ter conseguido subtrair previamente a senha de acesso, invadiu o tablet do vice-Presidente da Câmara dos Deputados e, sem este saber, adulterou informações importantes relativas ao funcionamento da Casa Parlamentar, trazendo grande prejuízo político. Identificada a pessoa, o aludido congressista ajuizou queixa-crime. Ao final do processo penal, o *hacker* foi condenado com aumento de pena de um terço, por conta do sujeito passivo do delito.

Quanto à situação descrita, é correto afirmar que

- (A) a deflagração da ação penal está incorreta, porquanto deveria ter sido iniciada pelo Ministério Público.
- (B) na fixação da pena, deveria ter havido um aumento de metade da pena, já que da invasão resultou prejuízo político.
- (C) o crime de invasão de dispositivo informático possui como elementar a exigência de o tablet estar conectado à rede de computadores.
- (D) o aumento da pena deveria ter sido de dois terços da pena, por conta do ilícito penal ter sido praticado contra o vice-Presidente da Câmara dos Deputados.
- (E) para configuração do delito trazido pelo art. 2º, da Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 (art. 154-A, do Código Penal), é preciso a efetiva adulteração das informações.

38

A Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Ao tratar da proteção aos registros, aos dados pessoais e às comunicações privadas, tal diploma legal positiva sanções específicas para o descumprimento do que prescreve.

A respeito disso, é correto afirmar que

- (A) as sanções só podem ser aplicadas isoladamente, exceto quando o caso reclamar a mais grave que, então, poderá ser cumulada com outras.
- (B) a previsão de advertência contempla duas faces: uma repressiva e outra corretiva, na medida em que se indica prazo para adoção de medidas de regularização.
- (C) a censura deve ser imposta à pessoa natural, proprietária do provedor, quando este burlar a proibição de coleta de dados pessoais anteriormente aplicada.
- (D) na previsão de multa, o quanto é fixado em 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil, extraído da média dos últimos três exercícios, excluídos os tributos.
- (E) a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, possui um vácuo legislativo com relação a empresas estrangeiras, porque não traz regramento sancionatório para suas condutas infringentes.

39

As sanções administrativas estão positivadas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), em capítulo intitulado de fiscalização.

Com relação ao quadro legal sancionatório mencionado, é correto afirmar que

- (A) é possível a aplicação de sanções sem a formalização de processo administrativo correspondente, em caso no qual se constate que o agente de tratamento de dados é violador contumaz da citada lei.
- (B) a lei contempla expressamente diversos parâmetros e critérios a serem considerados na aplicação da sanção, como, por exemplo, a gravidade da infração, a boa fé e o fato de o infrator ter nacionalidade estrangeira.
- (C) eventual aplicação da sanção de multa simples a órgão público deverá considerar a arrecadação tributária do ente federativo a que pertença e o orçamento afetado para o desenvolvimento de suas atividades.
- (D) o produto da arrecadação das multas aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, inscritas ou não em dívida ativa, será destinado diretamente às pessoas naturais cujo direito à proteção de dados foi violado.
- (E) em caso de vazamento individual, a lei contempla a possibilidade de conciliação direta entre controlador e titular, estando aquele, na hipótese de inexistência de acordo, sujeito à aplicação das penalidades previstas no capítulo mencionado.



40

A Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, trouxe ao ordenamento jurídico duas figuras jurídicas importantes no sistema de proteção de dados pessoais.

Sobre o desenho legal da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade, é correto afirmar que

- (A) atualmente, Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade possui natureza de empresa pública federal e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados é órgão da administração pública federal.
- (B) o Conselho Diretor é composto de representantes, titulares e suplentes, da Câmara dos Deputados, do Comitê Gestor da Internet do Brasil, do Senado Federal, do Conselho Nacional de Justiça e do Conselho Nacional do Ministério Público.
- (C) o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade possui atribuição de sugerir ações a serem realizadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e disseminar o conhecimento sobre a proteção de dados pessoais e da privacidade à população.
- (D) os membros do Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade somente perderão seus cargos em virtude de renúncia, condenação judicial transitada em julgado ou pena de demissão decorrente de processo administrativo disciplinar.
- (E) a Autoridade Nacional de Proteção de Dados é uma das integrantes do Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade, figurando como conselheira presidente, na hipótese de nomeação pelo Presidente da República.

## Conhecimentos Específicos

41

Uma empresa global com várias unidades de negócios está atualmente em processo de fusão. A fusão fez com que os processos se tornassem fragmentados, os sistemas se tornassem incompatíveis e a cultura organizacional ficasse desalinhada. Você foi recentemente nomeado Analista de Negócios Sênior para assumir a função de liderança na harmonização de processos e iniciativa de sistemas.

Considerando esse cenário intrincado, a forma **menos** apropriada de trabalhar é

- (A) a entrevista estruturada: Conduza entrevistas individuais específicas com as principais partes interessadas em cada unidade de negócios para compreender seus processos, os desafios e o que esperam da harmonização.
- (B) o workshop colaborativo: Planeje workshops conjuntos em todos os locais de indivíduos para mapear os processos atuais e identificar onde estão os problemas, e desenvolver ainda mais soluções comuns que funcionem para todos.
- (C) a documentação e análise do sistema: Revise a documentação atual disponível (políticas, procedimentos e fluxogramas) e sistemas legados para entender o que já está em uso, o que daria suporte à identificação de melhorias e integrações.
- (D) a prototipagem rápida: Gere protótipos de novos processos e interfaces de sistema com os usuários para que o feedback chegue rapidamente e faça os ajustes necessários.
- (E) a implementação big bang: Faça todas as mudanças de uma vez, sem um plano de gerenciamento de mudanças ou comunicação aos funcionários.

42

Quando falamos sobre as diferenças entre a gestão por processos e a gestão funcional tradicional, é correto afirmar que

- (A) a gestão funcional se concentra em otimizar os processos de ponta a ponta, enquanto a gestão por processos foca em áreas específicas dentro da empresa.
- (B) a gestão por processos melhora a eficiência da empresa ao integrar atividades entre os departamentos, quebrando aquelas barreiras que existem entre as áreas.
- (C) a gestão funcional é mais flexível e ajuda a empresa a se adaptar melhor às mudanças do mercado do que à gestão por processos.
- (D) na gestão por processos, a comunicação é restrita a um departamento, diferente da gestão funcional, que promove a comunicação entre diferentes áreas.
- (E) a gestão por processos não incentiva a melhoria contínua, já que seu foco está em estruturas hierárquicas muito rígidas.

43

O Corpo de Bombeiros Militar da Paraíba, diante das dificuldades que acompanham a segurança e a eficiência operacional em eventos de grande porte, adotou uma abordagem estratégica. Ela começa com planejamento detalhado, execução de ações e monitoramento em tempo real. A cada reviravolta dos eventos, ajustes são iniciados — e depois análises no final para garantir que tudo seja melhorado para futuras instâncias semelhantes.

A técnica de gerenciamento que descreve corretamente essa abordagem é

- (A) a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001.
- (B) a aplicação de um ciclo contínuo de planejamento, execução, avaliação e melhoria das operações.
- (C) a aplicação de uma estrutura de gerenciamento de risco baseada na ISO 31000.
- (D) o desenvolvimento de um programa de liderança em coaching operacional.
- (E) a implementação de uma auditoria de execução de conformidade regulatória.

44

De acordo com o BPM CBOK v4.0, ao analisar processos de negócios, assinale a opção que indica a abordagem correta para identificar atividades que não agregam valor e promover a melhoria contínua.

- (A) Envolver as partes interessadas em todas as etapas do ciclo de vida do processo, considerando suas diferentes perspectivas sobre o fluxo de trabalho.
- (B) Focar em processos ideais e redesenhá-los, sem se preocupar com o que foi mapeado nos processos atuais.
- (C) Utilizar uma ferramenta de automação para eliminar imediatamente gargalos operacionais, antes de finalizar a análise.
- (D) Conduzir a modelagem de processos de maneira simplificada, priorizando a velocidade sobre a precisão.
- (E) Executar uma análise superficial dos processos com base em impressões iniciais para identificar rapidamente atividades que podem ser eliminadas.

**45**

Quando falamos em gestão de processos de negócios, entender conceitos-chave é essencial para melhorar e transformar esses processos.

Assinale a opção que reflete corretamente o uso de tecnologias de BPM para otimizar o desempenho de uma organização.

- (A) Modelar processos deve ser feito apenas por consultores externos, sem o envolvimento das equipes.
- (B) A análise de processos se concentra exclusivamente em eliminar atividades sem valor, sem buscar melhorias no fluxo de trabalho.
- (C) O desenho de processos deve ignorar o processo atual e criar um modelo novo sem considerar o que está em vigor.
- (D) A transformação de processos é separada do gerenciamento de desempenho, ocorrendo somente em casos de falhas graves.
- (E) Tecnologias de BPM são usadas para monitorar o desempenho, automatizar tarefas repetitivas e facilitar análises contínuas dos processos.

**46**

Com a crescente adoção das práticas de ESG (Ambiental, Social e Governança) pelas empresas brasileiras em 2023, muitas organizações estão revisando seus processos internos para atender aos novos padrões de sustentabilidade e responsabilidade social. Durante reuniões sobre essa transição, tem surgido a dúvida sobre a diferença entre processos primários, de suporte e de gerenciamento no contexto do Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM).

Assinale a opção que descreve corretamente a diferença entre esses processos.

- (A) Processos primários são aqueles que afetam diretamente os fornecedores, mas não têm impacto nos clientes.
- (B) Processos de suporte são responsáveis por criar valor direto para o cliente final, enquanto os processos primários são usados apenas internamente.
- (C) Processos de gerenciamento têm a função de controlar e monitorar os processos primários e de suporte, garantindo que tudo funcione corretamente na organização.
- (D) Processos primários cuidam principalmente da infraestrutura de TI da empresa.
- (E) Processos de suporte têm como foco principal entregar produtos ou serviços diretamente ao cliente final.

**47**

Recentemente, uma grande empresa de logística começou a perceber que seus processos operacionais estavam se desencontrando. Isso estava causando alguns atrasos nas entregas e insatisfação dos clientes. Para resolver o problema, a diretoria resolveu reformular o fluxo de trabalho por meio da reengenharia de processos, com o objetivo de repensar como as coisas estavam sendo feitas. O plano incluía uma abordagem de melhoria contínua e, claro, mapear a hierarquia dos processos era uma das prioridades. A empresa queria ter certeza de que cada etapa estivesse no lugar certo.

Agora, se pensarmos na hierarquia, a ordem correta, começando pelos processos mais amplos até os mais detalhados, é:

- (A) Tarefa, Atividades, Processo, Subprocesso, Macroprocesso.
- (B) Macroprocesso, Subprocesso, Processo, Atividades, Tarefa.
- (C) Macroprocesso, Processo, Subprocesso, Atividades, Tarefa.
- (D) Processo, Macroprocesso, Atividades, Tarefa, Subprocesso.
- (E) Subprocesso, Processo, Macroprocesso, Tarefa, Atividades.

**48**

Imagine que você está no meio de um projeto, modelando um processo de negócios com BPMN (*Business Process Model and Notation*). Até agora, tudo está fluindo bem, mas então surge um ponto importante: uma decisão precisa ser tomada com base em certas condições. Nesse momento, você precisa saber qual símbolo usar para representar essa bifurcação no fluxo.

O elemento correto para isso é

- (A) Pool.
- (B) Event.
- (C) Gateway.
- (D) Data Object.
- (E) Lane.

**49**

No mundo acelerado dos negócios de hoje, as ferramentas BPMS são como um maestro que orchestra todos os processos da empresa, garantindo que tudo funcione em harmonia.

Assinale a opção que apresenta uma das principais vantagens de um BPMS.

- (A) Ter processos tão rígidos que nunca mudam, mesmo que o mercado peça algo diferente.
- (B) Deixar de acompanhar os processos depois de automatizá-los, confiando que tudo vai dar certo sozinho.
- (C) Conectar os novos fluxos de trabalho automatizados com os sistemas que você já usa, para ter uma visão completa e em tempo real de como as coisas estão andando.
- (D) Tirar todas as pessoas dos processos e deixar tudo nas mãos das máquinas, sem nenhuma intervenção humana.
- (E) Esperar o processo terminar completamente para só então gerar relatórios e entender o que aconteceu.

**50**

Na gestão de processos, os KPIs são como o GPS da empresa: nos mostram se estamos no caminho certo para alcançar nossos objetivos.

A estratégia mais inteligente para que eles realmente nos ajudem a melhorar é

- (A) encher o mapa de pontos de referência, mesmo que alguns não tenham nada a ver com o destino.
- (B) focar só em atalhos que parecem mais rápidos, mesmo que a estrada seja perigosa ou o destino não seja o que a gente realmente precisa.
- (C) escolher os pontos-chave que realmente importam para chegar lá, e ir checando o mapa durante a viagem, ajustando a rota se precisar.
- (D) ignorar o mapa e seguir apenas a intuição, mesmo que isso signifique se perder pelo caminho.
- (E) olhar o mapa só quando a viagem acabar, para ver se chegamos aonde queríamos.

51

Nos últimos tempos, grandes empresas como a *PlayStation Network* têm adotado práticas ágeis para melhorar a coordenação e aumentar a eficiência no desenvolvimento de novos produtos. Em vez de seguir um planejamento rígido, a *PlayStation* passou a usar ciclos curtos de desenvolvimento, com equipes trabalhando juntas para revisar e ajustar o projeto ao longo do caminho.

Assinale a opção que indica um dos princípios que melhor reflete essa abordagem de Gestão Ágil de Projetos.

- (A) As decisões de projeto devem ser todas centralizadas no nível executivo para evitar mudanças inesperadas no meio do caminho.
- (B) É ideal planejar todo o projeto de uma vez só no início, assim não há necessidade de revisões constantes.
- (C) Usar ciclos curtos e entregas frequentes, envolvendo as pessoas interessadas para ajustar o projeto com base em feedback constante.
- (D) Manter as equipes isoladas até concluírem suas tarefas, para evitar distrações e mudanças de escopo.
- (E) As metas só devem ser revisadas no final do projeto, quando tudo já estiver implementado.

52

Recentemente, o Banco Central lançou o Pix Parcelado, uma novidade que está mudando a forma como os brasileiros fazem pagamentos. A ideia é simples: dar a opção de parcelar compras diretamente pelo Pix, algo que já é super popular para pagamentos à vista. Essa mudança busca atender tanto às necessidades dos consumidores quanto dos lojistas, que ganham mais flexibilidade nas transações.

A prática que melhor reflete uma abordagem centrada no cliente, no lançamento de uma nova funcionalidade como o Pix Parcelado, é

- (A) lançar o Pix Parcelado sem consultar os usuários, acreditando que a novidade será bem recebida apenas com base nas necessidades da empresa.
- (B) testar o Pix Parcelado com um grupo pequeno de usuários antes de lançar nacionalmente, ajustando as funcionalidades conforme o feedback recebido.
- (C) implementar todas as possíveis funcionalidades de uma vez, garantindo que o serviço tenha o máximo de recursos no lançamento, sem prever futuras atualizações.
- (D) evitar qualquer tipo de mudança na funcionalidade após o lançamento, mesmo que o feedback dos usuários seja negativo.
- (E) lançar o Pix Parcelado apenas quando absolutamente todos os bancos estiverem prontos para oferecer o serviço, sem considerar uma implementação gradual.

53

Em um mundo cada vez mais digital, a segurança e a eficiência das operações de TI tornaram-se cruciais para qualquer empresa. Não é à toa que vimos, nos últimos anos, grandes players do mercado, como instituições financeiras na Geórgia e a gigante de TI Wipro, adotarem frameworks como o COBIT 2019 e o ITIL v4.

Enquanto as instituições financeiras da Geórgia buscaram no COBIT uma forma de se blindar contra as ameaças cibernéticas e se alinhar às regulamentações do Banco Nacional, a Wipro viu no ITIL v4 a chave para turbinar seu atendimento ao cliente, agilizando a resolução de problemas e aumentando a satisfação.

Diante desses cases de sucesso, assinale a opção que descreve corretamente o uso desses frameworks.

- (A) O COBIT 2019 foi a ferramenta escolhida para lidar com incidentes de TI em tempo real, enquanto o ITIL v4 entrou em cena para garantir que tudo estivesse dentro das normas de segurança.
- (B) A Wipro apostou no ITIL v4 para resolver problemas de TI com mais rapidez, e as instituições financeiras da Geórgia usaram o COBIT 2019 para se manterem em dia com as regulamentações e a segurança cibernética.
- (C) Tanto o COBIT 2019 quanto o ITIL v4 foram usados pelas duas empresas, sem distinção clara entre suas funções, para gerenciar as operações e garantir que tudo estivesse de acordo com as leis.
- (D) O COBIT 2019 tem seu foco principal nos serviços operacionais de TI, enquanto o ITIL v4 é mais voltado para a governança de TI em um nível mais estratégico.
- (E) O ITIL v4 foi a escolha para acompanhar o desempenho dos fornecedores de TI, e o COBIT 2019 ficou responsável pelo suporte operacional nas duas empresas.

54

No contexto da Engenharia de Software, o levantamento e a elicitación de requisitos são etapas essenciais para garantir que o sistema atenda às expectativas dos *stakeholders*. Um time de desenvolvimento está utilizando diferentes técnicas para elicitar requisitos para um novo sistema de gestão de projetos.

Para garantir que todos os requisitos críticos sejam corretamente identificados e documentados, deve-se

- (A) focar exclusivamente em entrevistas com a alta direção, ignorando os usuários finais.
- (B) utilizar técnicas de prototipação para permitir que os usuários interajam com um modelo preliminar e forneçam feedback antes do desenvolvimento completo.
- (C) implementar imediatamente um MVP sem coletar feedback de *stakeholders*, para acelerar o lançamento.
- (D) reunir todos os requisitos de uma vez no início do projeto e evitar mudanças durante o desenvolvimento.
- (E) deixar que a equipe de desenvolvimento defina os requisitos sem a participação dos *stakeholders*.

**55**

Ao desenvolver um sistema de software, a escolha da arquitetura é crucial para garantir que ele seja capaz de lidar com grandes volumes de dados e manter uma alta disponibilidade. O arquiteto de soluções de um projeto está encarregado de criar um sistema que não só precisa ser escalável, mas também seguro e estável ao longo do tempo.

Dado esse cenário, a abordagem ideal é a de

- (A) colocar tudo em um único servidor central, para manter todos os dados controlados em um só lugar.
- (B) optar por uma arquitetura de microsserviços, onde cada parte do sistema pode crescer de forma independente e usar replicação para garantir que, mesmo se algo falhar, o sistema continue funcionando.
- (C) configurar um banco de dados local em cada estação de trabalho, sem a necessidade de conectar as máquinas entre si.
- (D) centralizar tudo em um único data center, sem planejar nenhum tipo de backup ou replicação dos dados.
- (E) focar apenas no desempenho imediato, sem considerar se o sistema vai precisar escalar no futuro.

**56**

A acessibilidade digital é cada vez mais importante. Muitas empresas, como a startup brasileira Hand Talk, estão investindo em tornar seus sites e aplicativos inclusivos para pessoas com deficiência. Isso envolve um conjunto de práticas com esse fim.

Diante desse contexto, a prática mais eficaz para promover a acessibilidade digital é

- (A) criar interfaces com alto contraste, mas não se preocupar em adicionar descrições nas imagens ou legendas nos vídeos.
- (B) usar ferramentas que traduzem para Libras e garantir que imagens e gráficos tenham descrições adequadas para leitores de tela.
- (C) reduzir o uso de elementos visuais para acelerar o carregamento, mesmo que isso comprometa a acessibilidade.
- (D) tornar vídeos mais interativos, mas deixar de lado as legendas e audiodescrições.
- (E) aplicar acessibilidade apenas nas páginas mais acessadas, ignorando áreas secundárias.

**57**

Prototipar é uma parte essencial no desenvolvimento de software, pois permite que as equipes testem ideias com os usuários antes de partirem para o produto. Em um projeto, a equipe de desenvolvimento decide criar um protótipo de alta fidelidade para validar a interface com os usuários antes de seguir adiante.

Durante a fase de prototipação, a abordagem correta é

- (A) criar o protótipo de alta fidelidade sem envolver os usuários, para ganhar tempo e não se preocupar com feedback inicial.
- (B) pular a etapa de prototipação e lançar logo o produto final, acelerando o cronograma do projeto.
- (C) usar o protótipo para testar com os usuários, coletando feedback que ajude a melhorar o design antes de desenvolver o sistema completo.
- (D) focar só no design visual do protótipo e deixar a navegação e interação para depois.
- (E) ignorar a experiência dos usuários e concentrar-se apenas nas questões técnicas.

**58**

A negociação, em qualquer contexto, pode ser um processo desafiador. Existem boas práticas que ajudam a tornar o diálogo mais produtivo e aumentar as chances de alcançar um acordo que beneficie todas as partes. Uma dessas práticas é garantir que os interesses reais de cada lado sejam levados em consideração, em vez de focar apenas nas posições iniciais. Outra prática importante é manter a comunicação clara e respeitosa, separando as pessoas do problema e tratando as questões com base em dados e critérios objetivos.

Uma boa prática de negociação é

- (A) insistir que uma parte ceda em todas as suas exigências para que o acordo seja possível.
- (B) tratar a negociação como um jogo onde o que um lado ganha, o outro perde.
- (C) buscar entender os interesses reais de cada parte, com o objetivo de criar soluções que beneficiem ambos os lados.
- (D) garantir que apenas uma parte obtenha o máximo de vantagens, ignorando as necessidades da outra.
- (E) desconsiderar critérios objetivos e focar em emoções para conduzir a negociação.

**59**

Durante um debate eleitoral para a Prefeitura de São Paulo, um dos candidatos utilizou uma abordagem assertiva ao discutir propostas para o transporte público.

No uso correto da comunicação assertiva, o candidato

- (A) ignorou as opiniões dos oponentes e insistiu em sua solução, sem considerar as propostas dos outros.
- (B) atacou pessoalmente seus oponentes para desqualificar suas propostas e garantir que sua ideia fosse aceita.
- (C) reconheceu os pontos válidos dos outros, mas apresentou sua solução de forma clara e respeitosa, sem desqualificar as ideias alheias.
- (D) aceitou passivamente as propostas dos outros candidatos, sem expressar suas próprias ideias para evitar conflito.
- (E) não respondeu às críticas e optou por não participar do debate para evitar uma possível discussão.

**60**

Gerenciar o relacionamento com os clientes (CRM) é fundamental para manter a fidelidade e satisfação dos consumidores. Recentemente, uma grande empresa de e-commerce no Brasil conseguiu reduzir o número de cancelamentos ao focar em personalizar o atendimento e melhorar a experiência dos seus clientes.

A prática mais indicada para garantir um relacionamento de longo prazo com os clientes é

- (A) oferecer as mesmas promoções para todos os clientes, sem se preocupar com as preferências ou hábitos individuais.
- (B) automatizar todas as interações com os clientes, sem buscar feedback ou avaliar a satisfação deles.
- (C) evitar contato frequente com os clientes para não ser invasivo, esperando que eles retornem sozinhos.
- (D) personalizar o atendimento com base no que cada cliente já comprou e em suas preferências, criando campanhas focadas e resolvendo problemas rapidamente.
- (E) reduzir o investimento no suporte ao cliente para dar prioridade ao desenvolvimento de novos produtos.

61

A instrução DDL que é utilizada para modificar a estrutura de uma tabela existente, como adicionar uma nova coluna, é

- (A) CREATE TABLE
- (B) ALTER TABLE
- (C) DROP TABLE
- (D) INSERT INTO
- (E) TRUNCATE TABLE

62

Uma empresa de exportações enfrenta dificuldades em acessar dados atualizados sobre suas vendas e a satisfação de seus clientes, o que dificulta a tomada de decisões estratégicas. Para solucionar esse problema, o departamento de TI decidiu implementar uma ferramenta de Business Intelligence (BI) que permita a criação de relatórios e dashboards interativos. Com essa solução, os gestores poderão visualizar gráficos atualizados, filtrar informações por período ou região e identificar rapidamente tendências e problemas.

Nesse contexto, uma das principais vantagens de utilizar dashboards que permitem a interação do usuário com os dados em ferramentas de BI é a

- (A) facilidade na visualização e interpretação de grandes volumes de dados em tempo real.
- (B) capacidade de realizar análises preditivas avançadas, utilizando técnicas de mineração de dados a fim de prever tendências futuras.
- (C) possibilidade de colaboração e compartilhamento de informações entre diferentes equipes.
- (D) automatização da criação de relatórios, eliminando a necessidade de intervenção manual.
- (E) redução do tempo gasto na coleta e preparação dos dados para análise.

63

Sobre os conceitos de dados, informação, conhecimento e inteligência, é correto afirmar que

- (A) dados são informações já interpretadas, enquanto informação é a simples coleta de fatos brutos sem organização.
- (B) informação é a aplicação do conhecimento para a tomada de decisões eficazes e resolução de problemas.
- (C) conhecimento é a compreensão e internalização da informação, permitindo sua aplicação em diferentes contextos.
- (D) inteligência é a coleta de dados brutos de diversas fontes sem qualquer processamento ou análise.
- (E) dados e inteligência são termos intercambiáveis no contexto de *Business Intelligence* (BI), representando o mesmo conceito.

64

Uma empresa de varejo deseja analisar suas vendas de forma mais estratégica, buscando identificar tendências, sazonalidades e oportunidades de melhoria. Para isso, decidiram implementar um sistema de OLAP (*Online Analytical Processing*) que permita a análise multidimensional de seus dados de vendas, armazenados em um *Data Warehouse*.

Considere as seguintes afirmativas sobre OLAP (*Online Analytical Processing*) nesse contexto:

- I. OLAP permite a análise multidimensional de grandes volumes de dados, possibilitando a exploração de informações sob diferentes perspectivas, como tempo, produto e região.
- II. As operações de OLAP incluem *slice* (fatiar), *dice* (cortar em cubos), *drill-down* (detalhar) e *roll-up* (agregar), que permitem navegar pelos dados em diferentes níveis de granularidade.
- III. OLAP é utilizado principalmente para processar transações em tempo real, como vendas e pagamentos, garantindo a consistência dos dados.
- IV. O *Data Warehouse* é um componente essencial para o OLAP, pois armazena os dados históricos de forma integrada e estruturada, facilitando a análise multidimensional.

Está correto o que se afirma em

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

65

Você foi contratado como analista de dados em uma empresa que está implementando um sistema de *Business Intelligence* (BI). Durante uma reunião com a equipe de TI, discute-se sobre a importância dos metadados no projeto.

Nesse contexto, em um sistema de BI, o principal objetivo dos metadados é

- (A) armazenar os dados brutos coletados de diversas fontes, como bancos de dados e planilhas.
- (B) descrever e fornecer informações sobre os dados, facilitando sua compreensão, localização e uso pelos usuários do sistema de BI.
- (C) executar consultas complexas e gerar relatórios personalizados para os usuários do sistema de BI.
- (D) substituir a necessidade de um *data warehouse*, centralizando o armazenamento e gerenciamento de todos os dados da empresa.
- (E) garantir a segurança dos dados, controlando o acesso e protegendo contra acessos não autorizados.

66

Em relação à análise de dados em *Business Intelligence*, a distinção entre dados estruturados e não estruturados influencia significativamente a escolha das ferramentas e técnicas de análise utilizadas.

Assinale a opção que indica a principal diferença entre esses tipos de dados.

- (A) Dados estruturados são armazenados em bancos de dados NoSQL, enquanto dados não estruturados são armazenados em bancos de dados relacionais.
- (B) Dados não estruturados são mais facilmente analisados por ferramentas de BI tradicionais, devido à sua organização predefinida.
- (C) Dados estruturados são adequados para análises quantitativas e relatórios padronizados, enquanto dados não estruturados exigem técnicas mais avançadas para extrair insights.
- (D) Dados estruturados são menos valiosos para a tomada de decisões de negócios, pois não permitem identificar padrões e tendências do mercado.
- (E) Dados não estruturados, como posts em redes sociais e e-mails de clientes, não podem ser utilizados para gerar insights sobre o comportamento do consumidor.

67

Em um *data warehouse*, a modelagem dimensional desempenha um papel crucial na otimização de consultas e na facilitação da análise de grandes volumes de dados.

Considerando o esquema estrela (*star schema*), amplamente utilizado nesse contexto, analise as afirmativas a seguir:

- I. O esquema estrela é caracterizado por uma tabela de fatos central, que armazena as métricas de negócio, conectada diretamente a várias tabelas de dimensões, que fornecem o contexto para essas métricas.
- II. As tabelas de dimensões no esquema estrela são tipicamente normalizadas, garantindo a integridade dos dados e evitando redundâncias.
- III. A estrutura do esquema estrela facilita a execução de consultas OLAP (*Online Analytical Processing*), permitindo a análise multidimensional dos dados sob diferentes perspectivas, como tempo, produto e região.
- IV. Uma das vantagens do esquema estrela é a sua simplicidade e facilidade de compreensão, o que contribui para um desenvolvimento mais ágil e uma manutenção mais eficiente do *data warehouse*.

Está correto o que se afirma em

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

68

Uma empresa da área financeira está desenvolvendo um sistema de *Business Intelligence* que utiliza técnicas de modelagem preditiva para detectar fraudes em transações em tempo real. Os dados coletados são altamente voláteis e vêm de múltiplas fontes, incluindo sistemas legados e serviços em nuvem. Para garantir a eficiência e precisão do sistema, é necessário considerar aspectos como qualidade dos dados, latência mínima e implementação de algoritmos de inteligência artificial avançados.

Com base nesse cenário, a abordagem mais adequada para atender aos requisitos do sistema é

- (A) utilizar bancos de dados NoSQL orientados a documentos para armazenar todas as transações, sem qualquer pré-processamento ou validação dos dados.
- (B) implementar um *data lake* sem esquema definido, onde todos os dados são armazenados na forma bruta, e aplicar algoritmos de aprendizado de máquina diretamente sobre esses dados.
- (C) estabelecer um processo robusto de ETL que inclua limpeza e transformação dos dados, armazenar os dados estruturados em um *data warehouse* otimizado e aplicar técnicas de mineração de dados e algoritmos de inteligência artificial para detecção de fraudes.
- (D) confiar exclusivamente em técnicas de OLAP para análise multidimensional dos dados históricos, sem considerar dados em tempo real.
- (E) utilizar somente ferramentas de visualização de dados para identificar padrões de fraude, sem empregar algoritmos de inteligência artificial.

69

Uma empresa da área financeira está desenvolvendo um sistema de *Business Intelligence* que utiliza técnicas de modelagem preditiva para detectar fraudes em transações em tempo real. Os dados coletados são altamente voláteis e vêm de múltiplas fontes, incluindo sistemas legados e serviços em nuvem. Para garantir a eficiência e precisão do sistema, é necessário considerar aspectos como qualidade dos dados, latência mínima e implementação de algoritmos de inteligência artificial avançados.

Com base nesse cenário, a abordagem mais adequada para atender aos requisitos do sistema é

- (A) utilizar bancos de dados NoSQL orientados a documentos para armazenar todas as transações, sem qualquer pré-processamento ou validação dos dados.
- (B) implementar um *data lake* sem esquema definido, onde todos os dados são armazenados na forma bruta, e aplicar algoritmos de aprendizado de máquina diretamente sobre esses dados.
- (C) estabelecer um processo robusto de ETL que inclua limpeza e transformação dos dados, armazenar os dados estruturados em um *data warehouse* otimizado e aplicar técnicas de mineração de dados e algoritmos de inteligência artificial para detecção de fraudes.
- (D) confiar exclusivamente em técnicas de OLAP para análise multidimensional dos dados históricos, sem considerar dados em tempo real.
- (E) utilizar somente ferramentas de visualização de dados para identificar padrões de fraude, sem empregar algoritmos de inteligência artificial.

70

Uma empresa multinacional está desenvolvendo uma plataforma avançada de *Business Intelligence* (BI) para integrar e analisar dados provenientes de diversas unidades de negócio ao redor do mundo. As fontes de dados incluem:

**Sistemas transacionais estruturados:** bancos de dados relacionais de ERP e CRM que armazenam informações sobre vendas, clientes e operações internas.

**Dados semiestruturados:** arquivos XML e JSON contendo registros de transações online e interações de usuários em aplicativos móveis.

**Dados não estruturados:** logs de servidores web, postagens em redes sociais, emails de suporte ao cliente dados de sensores IoT.

A empresa planeja implementar um *Data Warehouse* com um modelo multidimensional otimizado para permitir análises complexas e operações de OLAP que suportem a tomada de decisões estratégicas.

Durante o projeto, a equipe enfrenta os seguintes desafios:

**Integração de dados heterogêneos:** unificar dados estruturados, semiestruturados e não estruturados em um ambiente coeso.

**Modelagem e otimização:** desenvolver um modelo multidimensional que atenda às necessidades analíticas complexas, mantendo o desempenho.

**Definição de hierarquias e granularidades:** estabelecer níveis adequados de detalhe para suportar operações de OLAP como *drill-down* e *roll-up*.

Com base nesse cenário, avalie as afirmativas a seguir:

- I. Para mapear as fontes de dados heterogêneas, é essencial utilizar metadados padronizados que descrevam a estrutura, o significado e a qualidade dos dados, facilitando sua integração no Data Warehouse.
- II. Na modelagem multidimensional, a adoção de um esquema em floco de neve (*snowflake schema*), com tabelas de dimensões normalizadas, melhora o desempenho das consultas OLAP em comparação com o esquema estrela (*star schema*).
- III. As operações de OLAP permitem análises em múltiplas dimensões; por exemplo, o *slice* fixa um valor em uma dimensão, enquanto o *dice* cria um subcubo selecionando valores específicos em múltiplas dimensões.
- IV. A implementação de uma política de governança de dados clara e abrangente é fundamental para garantir a qualidade, consistência, segurança e privacidade dos dados ao longo de todo o ciclo de vida do projeto de BI.

Está correto o que se afirma em

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

Realização

