

AGENTE TÉCNICO - GOVERNANÇA EM TI

PROVA OBJETIVA E DISCURSIVA
TIPO 1



SUA PROVA

Além deste caderno de questões contendo **60 (sessenta)** questões objetivas e **2 (duas)** questões discursivas, você receberá do fiscal de sala o cartão de respostas e a folha de textos definitivos.

As questões objetivas têm **5 (cinco)** opções de resposta (A, B, C, D e E) e somente uma delas está correta.



TEMPO

- **4 (quatro) horas e 30 (trinta) minutos** é o período disponível para a realização da prova, **já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas** e o preenchimento da **folha de textos definitivos**.
- **3 (três) horas** após o início da prova, é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de questões nem qualquer tipo de anotação de suas respostas.
- **30 (trinta) minutos** antes do término do período de 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.
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja este caderno de questões.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Verifique se este caderno de questões está completo e sem falhas de impressão. Caso contrário, **notifique imediatamente o fiscal da sala**, para que sejam tomadas as devidas providências.
- No cartão de respostas e na folha de textos definitivos, confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade, e leia atentamente as instruções para preenchê-lo.
- **Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul.**
- Assine seu nome apenas no espaço reservado na folha de respostas e na folha de textos definitivos.
- Confira o tipo do seu caderno de questões. Caso tenha recebido caderno de questões com tipo diferente do impresso em seu cartão de respostas ou em sua folha de textos definitivos, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala.
- O preenchimento das respostas é de sua responsabilidade e não será permitida a substituição do cartão de respostas ou da folha de textos definitivos em caso de erro cometido por você.
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no cartão de respostas e na folha de textos definitivos.
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas.

Boa prova!

Conhecimentos Básicos

Língua Portuguesa

1

“Consideramos estas verdades como evidentes por si: que todos os homens são criados iguais; que são dotados pelo seu Criador de certos direitos inalienáveis; que entre esses direitos estão a vida, a liberdade e a procura da felicidade.”

Thomas Jefferson, Declaração de Independência dos EUA. (1776)

Sobre a significação e a estruturação desse segmento, assinale a afirmativa correta.

- (A) Os três direitos citados ao final do texto são todos os direitos inalienáveis dos homens.
- (B) O fato de a forma verbal “Consideramos” estar no plural indica que são vários os autores do texto.
- (C) O termo “estas verdades” se refere a algo dito anteriormente, que não está registrado neste segmento.
- (D) Ao afirmar que “todos os homens são criados iguais”, o texto indica que todos os homens têm os mesmos direitos.
- (E) Ao dizer que as verdades citadas são “evidentes por si”, o autor do texto indica que elas necessitam de demonstração.

2

“O direito de voto para eleger representantes é o direito básico pelo qual os demais são protegidos. Retirar esse direito equivale a reduzir a pessoa à escravidão, pois escravidão consiste em estar sujeito à vontade de outrem.”

Thomas Paine. *Dissertação sobre os Primeiros Princípios do Governo*. (1795)

Sobre a significação ou a estruturação desse fragmento textual, assinale a afirmativa correta.

- (A) O termo “para eleger representantes” poderia ser adequadamente substituído por “para a eleição de representantes”.
- (B) Ao dizer que o direito de voto é “o direito básico”, o autor indica que a democracia é o melhor dos regimes.
- (C) O termo “os demais” se refere a todas as demais pessoas.
- (D) O termo “são protegidos” poderia ser passado para a voz ativa com a forma “pelo qual se protegem”.
- (E) A parte final do texto mostra o entendimento pessoal que o autor do texto dá à palavra “escravidão”.

3

“As leis são como as teias de aranha: as simples mosquinhas e as pequenas borboletas se prendem nelas, enquanto as grandes varejeiras malfazejas as rompem e passam através.”

Sobre esse fragmento textual, assinale a afirmativa correta.

- (A) A condenação expressa no texto se utiliza de linguagem lógica.
- (B) O autor condena certas leis que não se dirigem a reais problemas da sociedade.
- (C) O fragmento textual acima condena os privilégios de uma classe social sobre outras.
- (D) No segmento “se prendem nelas”, o pronome pessoal “elas” se refere às “simples mosquinhas”.
- (E) Segundo o texto, as leis são como teias de aranha porque servem para prender todos os que cometem crimes.

4

As frases a seguir têm as leis como tema; assinale a frase que mostra uma visão positiva das leis.

- (A) Em meio às armas, calam-se as leis.
- (B) Existem leis, mas não quem as proveja.
- (C) O mais corrupto dos Estados tem o maior número de leis.
- (D) A quem poderá ser apazível uma cidade, se não lhe agradam as leis?
- (E) A lei é a razão humana, enquanto governa todos os povos da Terra.

5

Leia o texto a seguir.

“Não devemos fazer da lei um espantalho / Armado para assustar a aves de rapina, / Mas deixado sempre estático, de modo que com o hábito / Ele não seja mais o terror delas, e sim o seu poleiro.”

Shakespeare, William. *Medida por Medida* (Ato 2, Cena 1).

A afirmação correta sobre as leis, que está implícita no texto, é que elas devem

- (A) proteger a todos.
- (B) modificar-se conforme as circunstâncias.
- (C) funcionar, devido ao medo que provocam.
- (D) ser amplamente divulgadas entre os cidadãos.
- (E) ajudar a todos em sua tarefa de obter alimentação.

6

Uma das marcas de um bom texto é a utilização de palavras em seu sentido adequado; assinale a opção em que a palavra sublinhada está adequadamente empregada.

- (A) As leis cumpridas são difíceis de entender.
- (B) É uma autoridade eminente e por isso ninguém o respeita.
- (C) A lei tem dois e apenas dois fundamentos: a equidade e a utilidade.
- (D) As leis são sempre úteis aos que possuem posses e nocivas aos que nada têm.
- (E) Quando vou a um país, não examino se tem boas leis, mas se as que lá existem são executadas.

7

Assinale a opção que indica a frase que está rigorosamente dentro dos modelos da norma culta.

- (A) Todos os convidados vestiam trajes à rigor.
- (B) Os policiais estavam cara a cara com os delinquentes.
- (C) Os promotores ficaram receiosos ante seus adversários.
- (D) As festas beneficentes nem sempre produzem dinheiro.
- (E) Entreguei a Constituição as advogadas para que ficassem bem-informadas.

8

As opções a seguir mostram duas formas corretas de uma mesma frase, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Voltamos de Alagoas. / Voltamos das Alagoas.
- (B) Vá até o tribunal e procure o Juiz. / Vá até ao tribunal e procure o Juiz.
- (C) Houve um acidente grave durante o julgamento. / Houve um incidente grave durante o julgamento.
- (D) A Constituição foi criada a 13 de junho de 1888. / A Constituição foi criada em 13 de junho de 1888.
- (E) À exceção de Bernardo, todos estiveram presentes. / Com exceção de Bernardo, todos estiveram presentes.

9

Leia o segmento a seguir.

“Agora que expliquei o título, passo a escrever o livro. Antes disso, porém, digamos os motivos que me põem a pena na mão. Vivo só, com um criado. A casa em que moro é própria; fi-la construir de propósito, levado de um desejo tão particular, que me vexa imprimi-lo, mas vá lá.

Um dia, há bastantes anos, lembrou-me reproduzir no Engenho Novo a casa em que me criei na Rua de Matacavalos, dando-lhe o mesmo aspecto e economia daquela outra, que desapareceu.”

Machado de Assis. *Dom Casmurro*. Livraria Garnier. 1ª ed. em 1899.

Sobre a estruturação ou a significação desse texto, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) O segmento inicial “Agora que expliquei o título” se refere a algo já dito anteriormente.
- (B) O pronome “isso”, na expressão “Antes disso” se refere à ação de explicar o título do livro.
- (C) O pronome relativo “que” no segmento “que me põem a pena na mão” se refere ao substantivo “motivos”.
- (D) A frase “Vivo só, com um criado” mudaria de sentido se retirássemos a vírgula.
- (E) O pronome indefinido “outra” e o pronome relativo “que” no segmento “daquela outra, que desapareceu” mostram o mesmo antecedente.

10

Os segmentos textuais a seguir foram retirados do romance *Dom Casmurro*.

Assinale aquele que exemplifica o **modo descritivo** de organização discursiva.

- (A) Agora que expliquei o título, passo a escrever o livro.
- (B) Fiquei tão alegre com esta ideia, que ainda agora me treme a pena na mão.
- (C) Ia entrar na sala de visitas, quando ouvi proferir o meu nome e escondi-me atrás da porta.
- (D) Cumprimentou-se, sentou-se ao pé de mim, falou da lua e dos ministros e acabou recitando-me versos.
- (E) Não consulte dicionários. *Casmurro* não está aqui no sentido que eles lhe dão, mas no que lhe pôs o vulgo de homem calado e metido consigo.

Raciocínio Lógico-matemático

11

Um sistema de criptografia atribuiu valores numéricos às letras do alfabeto. Cada letra recebeu um único valor. Letras distintas têm valores distintos.

Nesse sistema:

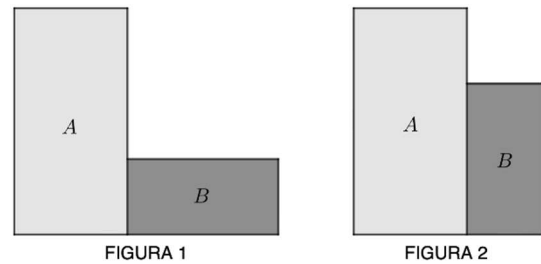
- a soma das letras da palavra NARA é 19;
- a soma das letras da palavra MARIA é 25;
- a soma das letras da palavra MAIARA é 27;
- a soma das letras da palavra MARIANA é 31.

Com base nessas informações, é correto afirmar que a valor atribuído a R foi

- (A) 10.
- (B) 11.
- (C) 12.
- (D) 13.
- (E) 14.

12

A figura a seguir ilustra dois retângulos, A e B, dispostos lado a lado de duas formas diferentes.



Na Figura 1, o menor lado de B está encostado no maior lado de A, de modo que o maior lado de B, na sua parte inferior, está perfeitamente alinhado com o menor lado de A, na sua parte inferior, formando uma figura em L cujo perímetro é 32 cm.

Na Figura 2, o maior lado de B está encostado no maior lado de A, de modo que o menor lado de B, na sua parte inferior, está perfeitamente alinhado com o menor lado de A, na sua parte inferior, formando uma nova figura cujo perímetro é 26 cm.

No retângulo B, a diferença entre as medidas do maior lado e do menor lado vale

- (A) 7,5 cm.
- (B) 6,0 cm.
- (C) 4,5 cm.
- (D) 3,0 cm.
- (E) 1,5 cm.

13

Em um jogo, sorteiam-se ao acaso, sucessivamente e sem reposição, números do conjunto $\{1,2,3,4,5,6,7,8\}$. Cada jogador recebe uma cartela com 6 números distintos desse conjunto. Duas cartelas quaisquer nunca têm exatamente os mesmos 6 números.

A quantidade máxima de cartelas distintas que se pode ter nesse jogo é

- (A) 28.
- (B) 36.
- (C) 42.
- (D) 48.
- (E) 56.

14

O "grau" do álcool doméstico indica a concentração de etanol presente na mistura com água. No Brasil, essa medida é expressa em **INPM**. Por exemplo, o álcool 46° INPM possui, a cada 100 gramas de produto, 46 gramas de etanol e 54 gramas de água e outros componentes.

Misturando-se 200g de álcool 46° INPM com 300 gramas de álcool 70° INPM, produz-se 500g de álcool com concentração INPM igual a

- (A) 59,4°.
- (B) 59,6°.
- (C) 59,8°.
- (D) 60,2°.
- (E) 60,4°.

15

Considere a proposição *P* dada por:

“Pelo menos um livro da minha biblioteca é sobre Matemática e nenhum dos discos da minha discoteca é importado.”

Assinale a opção que contém a negação de *P*.

- (A) Pelo menos um livro da minha biblioteca não é sobre Matemática e algum disco da minha discoteca é importado.
- (B) Pelo menos um livro da minha biblioteca não é sobre Matemática ou algum disco da minha discoteca é importado.
- (C) Pelo menos um livro da minha biblioteca não é sobre Matemática e todos os discos da minha discoteca são importados.
- (D) Nenhum livro da minha biblioteca é sobre Matemática ou algum disco da minha discoteca é importado.
- (E) Nenhum livro da minha biblioteca é sobre Matemática e algum disco da minha discoteca é importado.

Legislação e Código de Ética do MPES

16

João, servidor do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, foi promovido e passou a ocupar uma classe distinta daquela que ocupava, o que levou ao seu enquadramento na nova situação da carreira.

À luz dessa constatação, é correto afirmar que João

- (A) alcançou o vigésimo nível da classe anterior.
- (B) passou a ocupar o nível inicial da classe atual.
- (C) preencheu os requisitos da promoção por merecimento.
- (D) foi promovido em razão da existência de vaga na nova classe.
- (E) obteve o padrão temporal mínimo de 2 (dois) anos na classe anterior.

17

Determinada estrutura orgânica do Ministério Público do Estado do Espírito Santo entendeu que seria necessária a revisão de uma meta do Plano Estratégico (PE) da Instituição.

Ao analisar os balizamentos estabelecidos pela Portaria nº 8.565/2017, a referida estrutura concluiu, corretamente, que

- (A) a revisão somente é admitida em relação aos indicadores, não em relação às metas.
- (B) a Assessoria de Gestão Estratégica deve exarar manifestação técnica sobre a proposta.
- (C) o PE é caracterizado pela estabilidade e permanência, sendo incompatível com o instituto da revisão.
- (D) a revisão somente é admitida em relação aos indicadores e às ações estratégicas, não em relação às metas.
- (E) o início do processo de revisão deve ser autorizado na reunião de gestão estratégica, cabendo a deliberação final e irrecorrível à plenária.

18

O Ministério Público do Estado do Espírito Santo, pelo órgão de execução com atribuição, pretende realizar operações de classificação e avaliação de dados pessoais de alguns investigados em procedimentos de investigação criminal que tramitam no âmbito da Instituição.

Ao decidir pela realização dessas atividades, o órgão de execução concluiu, corretamente, que

- (A) a atividade desenvolvida configura tratamento da informação, logo, por tal razão, é exigida a observância da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- (B) o tratamento da informação, nas circunstâncias indicadas, pressupõe prévia autorização judicial, como é exigido pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- (C) a atividade desenvolvida somente atrairia a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais se houvesse tratamento de dados pessoais, o que não é o caso.
- (D) a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais é aplicada indistintamente a qualquer atividade que tenha por objeto dados pessoais, independente da sua natureza.
- (E) o tratamento de dados pessoais é realizado no âmbito de uma atividade de investigação de infração penal, o que afasta a incidência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

19

Ana, servidora ocupante de cargo em comissão no âmbito do Ministério Público do Estado do Espírito Santo (MPES), foi informada sobre uma reunião que seria realizada pelo conselho responsável pela gestão do Fundo Estadual de Reparação de Interesses Difusos Lesados, que teria uma pauta de grande relevância para a atuação finalística da Instituição.

Ao delinear as medidas de apoio que tinha o *munus* de adotar na referida reunião, Ana partiu da premissa correta de que o Fundo

- (A) conta com a atuação de representante do MPES em seu conselho, apesar de integrar a estrutura do Poder Executivo.
- (B) integra a estrutura do MPES, sendo que o seu conselho conta com a participação de membros da Instituição, do Poder Executivo e de associações.
- (C) é estrutura autônoma e independente, cuja atuação é fiscalizada pelo MPES, que participa das reuniões do seu conselho sem ter direito a voto.
- (D) é parte integrante do Fundo Especial do MPES, sendo que os seus recursos estão finalisticamente comprometidos com a defesa de interesses difusos e coletivos.
- (E) conta com representantes dos três poderes e instituições constitucionalmente autônomas, bem como com representantes da sociedade civil organizada, sendo presidido pelo Procurador-Geral de Justiça.

20

No primeiro mês do exercício financeiro X, Inês, que atua em um setor de controle interno do Ministério Público do Estado do Espírito Santo (MPES), recebeu a informação de que a Instituição recebera recursos previstos na lei orçamentária anual (LOA) aprovada pela Assembleia Legislativa.

Sobre a situação descrita, à luz da Lei Complementar Estadual nº 95/1997, assinale a afirmativa correta.

- (A) Os recursos foram postos à disposição em duodécimo.
- (B) A LOA foi aprovada a partir de projeto de lei apresentado pelo MPES.
- (C) Os recursos foram depositados no Fundo de Despesas Correntes do MPES.
- (D) Os recursos recebidos estão vinculados a despesas e a cotas definidas na programação financeira.
- (E) Os recursos foram solicitados à Secretaria de Estado de Fazenda mediante comprovação das despesas a serem realizadas.

Conhecimentos Específicos

21

Em projetos de Tecnologia da Informação, o gerenciamento eficaz requer alinhamento entre Grupos de Processo, conforme preconizado pela metodologia PMBOK.

Analise as situações a seguir relacionadas a um projeto de implantação de sistema corporativo.

- I. Revisão do cronograma e orçamento, comparando com o planejado, aplicando ações corretivas quando necessário.
- II. Definição de métricas de qualidade e critérios de aceitação, garantindo que o software entregue atenda aos requisitos do cliente.
- III. Realização das análises qualitativa e quantitativa dos riscos identificados, estabelecendo a priorização de eventos que possam impactar o projeto.
- IV. Compras de servidores e contratação de fornecedores externos para implementação da infraestrutura de TI.
- V. Elaboração do Termo de Abertura do Projeto e identificação dos stakeholders, determinando papéis e responsabilidades.

De acordo com o Grupo de Processo correspondente, assinale a opção que, corretamente, as classifica.

- (A) I – Execução; II – Monitoramento e Controle; III – Planejamento; IV – Execução; V – Iniciação.
- (B) I – Monitoramento e Controle; II – Planejamento; III – Planejamento; IV – Execução; V – Iniciação.
- (C) I – Monitoramento e Controle; II – Planejamento; III – Execução; IV – Execução; V – Planejamento.
- (D) I – Planejamento; II – Execução; III – Planejamento; IV – Execução; V – Iniciação.
- (E) I – Monitoramento e Controle; II – Execução; III – Planejamento; IV – Planejamento; V – Iniciação.

22

No gerenciamento de projetos de Tecnologia da Informação, o PMBOK organiza os processos em Áreas de Conhecimento, responsáveis por coordenar atividades específicas necessárias ao sucesso do projeto.

Considerando as atividades descritas a seguir, assinale a afirmativa correta.

- (A) A atividade de monitorar o desempenho do cronograma, comparando o progresso real com o planejado e adotando ações corretivas quando necessário, pertence à área de conhecimento *Gerenciamento do Escopo*.
- (B) As atividades destinadas a garantir que o projeto seja concluído dentro do orçamento aprovado pertencem à área de conhecimento *Gerenciamento da Qualidade*.
- (C) A atividade de identificar e documentar as necessidades e expectativas dos *stakeholders* pertence à área de conhecimento *Gerenciamento das Aquisições*.
- (D) As atividades de planejar, gerenciar e controlar o fluxo de informações entre os *stakeholders* do projeto pertencem à área de conhecimento *Gerenciamento das Comunicações*.
- (E) A atividade de realizar a análise quantitativa dos riscos identificados para prever o impacto financeiro de incertezas pertence à área de conhecimento *Gerenciamento do Cronograma*.

23

No gerenciamento ágil de projetos, os métodos *Scrum* e *Kanban* são amplamente utilizados para acompanhamento das atividades e gestão das entregas.

Com relação às características desses dois métodos ágeis, assinale a afirmativa correta.

- (A) O *Scrum* prioriza times com número maior que dez integrantes para se manter ágil no trabalho.
- (B) O *Kanban* foca na gestão visual do fluxo de trabalho e na limitação do trabalho em progresso.
- (C) O *Kanban* exige reuniões diárias obrigatórias com definição prévia de entregas priorizadas pelo cliente.
- (D) O *Scrum* não permite adaptação durante o ciclo de desenvolvimento, uma vez que foca principalmente em processos.
- (E) O *Kanban* utiliza papéis formais obrigatórios e cerimônias estruturadas para buscar flexibilidade na melhoria dos processos.

24

No contexto do gerenciamento de projetos, a Estrutura Analítica do Projeto (EAP) é usada como ferramenta fundamental no processo de planejamento, permitindo a decomposição do escopo do projeto em componentes menores e mais gerenciáveis.

A respeito das características e aplicações da EAP, assinale a afirmativa correta.

- (A) A EAP é responsável por definir a sequência lógica das atividades do projeto, sendo essencial para a elaboração do cronograma detalhado.
- (B) A EAP permite a decomposição do escopo em pacotes de trabalho, contribuindo para estimativas mais precisas de prazo, custo e recursos do projeto.
- (C) O nível mais detalhado da EAP é denominado 'Dicionário da EAP', onde são registrados as datas de entrega e os responsáveis por cada tarefa do projeto.
- (D) A EAP é uma ferramenta de planejamento de custos, sendo sua principal finalidade a criação do fluxo de caixa e a definição da margem de lucro do projeto.
- (E) A EAP é elaborada após a definição do cronograma, com o objetivo de organizar as atividades já sequenciadas.

25

O programa de administração de serviços divide-se em 5 fases: conhecimento dos usuários internos e externos; definição de estratégias do serviço; treinamento e desenvolvimento de equipes; implantação de melhorias nos processos e avaliação com medição dos resultados.

Considerando a relação dessas fases com os princípios do gerenciamento de serviços baseado no ITIL 4, assinale a afirmativa correta.

- (A) A avaliação e a medição dos resultados relaciona-se ao princípio "Progridir iterativamente com *feedback*".
- (B) A definição de estratégias do serviço relaciona-se ao princípio "Comece de onde você está".
- (C) O treinamento e desenvolvimento de equipes relaciona-se prioritariamente ao princípio "Otimizar e automatizar".
- (D) A implantação de melhorias nos processos relaciona-se ao princípio "Colabore e promova visibilidade".
- (E) A avaliação e medição dos resultados relaciona-se ao princípio "Mantenha simples e prático".

26

Uma sociedade empresária de Tecnologia da Informação decidiu implementar um Sistema de Gestão da Qualidade baseado na ISO 9001 para melhorar a confiabilidade de seus serviços e a satisfação dos clientes.

Com base nos requisitos e boas práticas de gestão de serviços de TI, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

- () O registro estruturado de chamados e a análise de causa raiz de incidentes contribuem para a melhoria contínua dos processos e para a tomada de decisão baseada em evidências.
- () Na gestão de infraestrutura de TI, processos como controle de mudanças e gestão de configuração contribuem para a estabilidade operacional e para a rastreabilidade das alterações no ambiente tecnológico.
- () O controle de versões no desenvolvimento de *software* constitui uma ferramenta operacional de apoio aos desenvolvedores, não sendo relevante para os requisitos de controle de informação documentada previstos na ISO 9001.

As afirmativas são, respectivamente,

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

27

Em relação ao uso de OKRs e KPIs em uma sociedade empresária que desenvolve soluções digitais, assinale a afirmativa correta.

- (A) Os OKRs acompanham performance contínua de serviços de TI.
- (B) Em um modelo de gestão orientado por resultados, os KPIs substituem integralmente os OKRs.
- (C) Os KPIs possuem caráter estratégico e são definidos em ciclos periódicos, normalmente trimestrais.
- (D) Os OKRs promovem o alinhamento estratégico e a transparência, permitindo que as equipes foquem em resultados de alto impacto.
- (E) Os KPIs são utilizados para definir metas de transformação e inovação, enquanto os OKRs monitoram a estabilidade dos processos operacionais.

28

No contexto de redes de computadores, existem dois modelos de referência consagrados na literatura: o modelo OSI e o modelo TCP/IP (ou arquitetura TCP/IP).

Com relação aos dois modelos, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

- () Os dois modelos se baseiam no conceito de camadas de protocolos independentes.
- () O modelo TCP/IP não contempla o uso do protocolo UDP (*User Datagram Protocol*).
- () Uma das funções precípuas da camada de enlace de dados do modelo OSI é o controle de congestionamento.

As afirmativas são, respectivamente,

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

29

Considerando as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em relação à Segurança da Informação, assinale a afirmativa correta.

- (A) A LGPD não classifica informações sobre religião e dados relacionados à saúde como dados pessoais sensíveis.
- (B) A criptografia é citada na LGPD como uma medida técnica obrigatória para todos os tipos de tratamento de dados pessoais.
- (C) A LGPD permite o tratamento de dados pessoais sem medida de segurança, quando sejam utilizados apenas internamente pela organização.
- (D) O princípio da Prevenção na LGPD estabelece que os agentes de tratamento devem adotar medidas para prevenir a ocorrência de danos decorrentes do tratamento de dados pessoais.
- (E) A LGPD determina que, em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco aos titulares, o controlador deverá comunicar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), não havendo necessidade de comunicar ao titular.

30

Considerando a classificação de riscos e o tratamento dos riscos, analise o cenário a seguir.

"Uma sociedade empresária de Segurança da Informação identifica um risco relacionado aos Testes de Software classificado com probabilidade 5 (muito alto) e Impacto 4 (alto) em sua matriz de riscos."

Sobre o nível de risco e a estratégia mais adequada para tratá-lo, assinale a afirmativa correta.

- (A) Trata-se de um risco alto, não sendo necessária a elaboração de plano de contingência e estratégia de tratamento.
- (B) Trata-se de um risco médio, sendo adequada uma estratégia de mitigação, com ações para reduzir a probabilidade ou o impacto do risco.
- (C) Trata-se de um risco médio, que deve ser transferido para um fornecedor externo especializado, apesar do custo / benefício adequado.
- (D) Trata-se de um risco extremo, sendo adequada uma estratégia de mitigação, com ações para redução de probabilidade ou o impacto do risco.
- (E) Trata-se de um risco extremo, exigindo a estratégia de evitação, com paralisação imediata das atividades de teste até que o risco seja completamente eliminado.

31

No contexto da segurança da informação, os controles podem ser classificados em físicos e lógicos, conforme sua natureza e forma de atuação.

Considerando esse contexto, assinale a afirmativa correta.

- (A) O uso de *tokens* FIDO2 para autenticar usuários em sistemas corporativos e a instalação de câmeras de monitoramento (CFTV) em *data centers* constituem, respectivamente, controles de segurança lógica e de segurança física.
- (B) A proteção ambiental de instalações críticas e a política de descarte seguro de mídias digitais constituem, respectivamente, controles de segurança lógica e de segurança física.
- (C) A criptografia de dados, o registro de *logs* e os mecanismos de auditoria são exemplos de controles de segurança física, pois atuam na proteção da infraestrutura.
- (D) A autenticação por senha é um mecanismo de segurança física, pois restringe o acesso aos equipamentos computacionais.
- (E) O *firewall* é um mecanismo de segurança física voltado para a proteção do perímetro organizacional.

32

No contexto da segurança da informação e da proteção de dados pessoais (LGPD), a classificação da informação é um processo crítico para a gestão de riscos.

Sobre este tema, assinale a afirmativa correta.

- (A) A classificação de um ativo de informação deve ser imutável ao longo de todo o seu ciclo de vida, desde a criação até o descarte.
- (B) A responsabilidade pela atribuição do nível de classificação de uma informação cabe exclusivamente ao Encarregado de Dados (DPO).
- (C) De acordo com a LGPD, todos os dados pessoais devem ser classificados como "Confidenciais", independentemente de serem dados comuns ou sensíveis.
- (D) O processo de classificação permite a aplicação de controles de segurança proporcionais ao valor da informação e ao impacto potencial de sua divulgação indevida.
- (E) Informações classificadas como "Uso Interno" são aquelas cujo acesso é livre para qualquer cidadão, desde que solicitadas via Lei de Acesso à Informação (LAI).

33

A Gestão de Identidades e Acesso (IAM – *Identity and Access Management*) é considerada um dos pilares da segurança da informação e da governança de TI.

Com base nesse contexto, analise as afirmativas a seguir.

- I. A identificação, autenticação, autorização e rastreabilidade de acessos constituem componentes fundamentais de sistemas de IAM que permitem controle e auditoria sobre o uso de recursos de TI.
- II. Modelos de controle de acesso baseados em papéis (RBAC) e em atributos (ABAC) são utilizados em IAM para definir e restringir permissões de acesso a sistemas e dados organizacionais.
- III. A autenticação multifatorial (MFA) pode ser dispensada para contas administrativas em ambientes críticos, uma vez que o uso de múltiplos fatores pode comprometer a agilidade na resposta a incidentes de infraestrutura.

Está correto o que se afirma em

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

34

No contexto da gestão de riscos em segurança da informação, a gestão de identidades e acessos (IAM) é estruturada para mitigar riscos operacionais e de conformidade.

Sobre o tema, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

- () O provisionamento automatizado de acessos eleva a eficiência operacional, reduzindo erros operacionais e aumentando a consistência na atribuição de permissões.
- () A adoção de mecanismos de *Single Sign-On* em ambientes corporativos dispensa a necessidade de auditoria e rastreabilidade de acessos, uma vez que a autenticação ocorre de forma centralizada.
- () O modelo de controle de acesso *Attribute-Based Access Control* utiliza atributos como localização, horário, perfil do usuário ou tipo de dispositivo para determinar a autorização de acesso a recursos de TI.

As afirmativas são, respectivamente,

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

35

Em relação ao uso dos Métodos de Autenticação Multifatorial (MFA) em ambientes corporativos e às boas práticas de segurança da informação, assinale a afirmativa correta.

- (A) O uso de chaves físicas baseadas no padrão FIDO2 apresenta nível de segurança intermediário, sendo recomendado apenas para ambientes de baixo risco.
- (B) A implementação de MFA em todos os sistemas corporativos dispensa a necessidade de auditoria de acessos e monitoramento de eventos de autenticação.
- (C) A autenticação multifatorial exige a combinação de fatores pertencentes a categorias distintas, como “algo que o usuário sabe”, “algo que ele possui” ou “algo que ele é”.
- (D) O uso de mecanismos biométricos garante proteção absoluta contra falsificação de identidade, uma vez que se baseia em fatores de inerência exclusivos de cada indivíduo.
- (E) O envio de códigos de autenticação por SMS é considerado um método altamente seguro de MFA, por ser imune a ataques de interceptação de rede e engenharia social.

36

No âmbito da Gestão de Continuidade de Negócios (GCN), assinale a afirmativa correta.

- (A) O *Disaster Recovery Plan* (DRP) define o RTO (tempo de parada) e o RPO (perda de dados) para cada serviço.
- (B) A *Business Impact Analysis* (BIA) é voltada à recuperação de sistemas e infraestrutura de TI, sendo parte integrante da estratégia de continuidade do negócio.
- (C) O Plano de Continuidade de Negócio (BCP) abrange exclusivamente os sistemas de TI, sendo responsável pela restauração técnica dos serviços após incidentes.
- (D) A *Business Impact Analysis* (BIA) tem como finalidade identificar processos críticos e avaliar os impactos decorrentes de sua interrupção, subsidiando a definição de prioridades de recuperação.
- (E) O *Business Continuity Plan* (BCP) e o *Disaster Recovery Plan* (DRP) não possuem relação de dependência, sendo o DRP focado em processos manuais de negócio e o BCP focado na restauração de servidores.

37

No contexto da gestão de serviços de Tecnologia da Informação (TI), os diferentes tipos de *backup* apresentam características específicas quanto à forma de armazenamento e ao processo de restauração.

Sobre o tema, assinale a afirmativa correta.

- (A) O *backup* diferencial armazena apenas as alterações realizadas desde o último *backup*, independentemente de sua natureza.
- (B) O *backup* completo (*full*) permite a restauração mais rápida dos dados e dispensa a adoção de estratégias de contingência.
- (C) O *backup* diferencial apresenta como principal vantagem a maior rapidez em sua execução quando comparado aos demais tipos de *backup*.
- (D) O *backup* incremental armazena apenas os dados modificados desde o último *backup* completo ou incremental, exigindo a utilização de todos os incrementos para a restauração dos dados.
- (E) O *backup* incremental armazena apenas as alterações realizadas desde o último *backup* completo e, por exigir poucos conjuntos de dados, garante a restauração mais rápida entre todos os tipos de *backup*.

38

No contexto de Sistemas de Gerenciamento de Bancos de Dados Relacionais (SGBD), um conjunto de operações é considerado uma transação confiável se atender a critérios rigorosos que garantem, por exemplo, que uma falha no sistema não deixe os dados em um estado parcial ou corrompido.

Com relação às propriedades fundamentais que regem as transações em bancos de dados, assinale a opção que indica a que, uma vez confirmada, assegura que a operação não será perdida, mesmo em caso de falha de energia ou colapso do sistema.

- (A) Atomicidade.
- (B) Consistência.
- (C) Durabilidade.
- (D) Isolamento.
- (E) Persistência.

39

Em relação aos bancos de dados NoSQL orientados a documentos e às técnicas empregadas nesse tipo de NoSQL, analise as afirmativas a seguir.

- I. A normalização dos dados é frequentemente utilizada, garantindo a consistência dos dados, escalabilidade e evitando redundância.
- II. Utilizam um modelo de dados flexível (*schemaless*), e empregam preferencialmente o armazenado de dados em formatos como PDF e TXT.
- III. São comumente mais escaláveis horizontalmente do que bancos de dados relacionais, permitindo dessa forma a distribuição de dados entre múltiplos servidores.

Está correto o que se afirma em

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

40

No contexto da elaboração de documentos técnicos na área de Tecnologia da Informação, analise as afirmativas a seguir.

- I. O *Parecer Técnico* é o instrumento adequado quando se exige de um Analista de TI uma análise de conformidade das funcionalidades entregues frente ao Termo de Referência, visando subsidiar a decisão de pagamento de uma fatura contratual.
- II. O *Laudo Técnico* é o documento recomendado para o registro de constatações objetivas resultantes de um exame pericial ou de uma auditoria de segurança em sistemas.
- III. O *Laudo Técnico* possui natureza predominantemente opinativa e conclusiva, enquanto o *Parecer Técnico* possui natureza essencialmente descritiva e fática.

Está correto o que se afirma em

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

41

No que tange à elaboração de laudos técnicos, assinale a afirmativa correta.

- (A) O laudo técnico caracteriza-se predominantemente por seu caráter opinativo, baseado na interpretação do profissional responsável.
- (B) A seção de identificação do laudo técnico é facultativa, podendo ser dispensada quando o documento se destinar ao uso interno da organização.
- (C) O escopo do laudo técnico deve ser definido ao final do documento, após a análise dos dados, a fim de refletir com maior precisão os resultados obtidos.
- (D) A seção de conclusão pode conter opiniões de caráter subjetivo, ainda que não estejam fundamentadas nas evidências obtidas durante a análise técnica.
- (E) A metodologia deve explicitar os procedimentos, técnicas, ferramentas e normas adotados, de modo a permitir a reprodutibilidade e a verificação dos resultados.

42

Em relação à Legislação e aos aspectos éticos na área de Tecnologia da Informação, assinale a afirmativa correta.

- (A) Um analista de TI que, durante atividade de manutenção, copia documentos estratégicos da organização para dispositivo pessoal, ainda que sem intenção de obter vantagem, incorre em violação do sigilo profissional e da responsabilidade técnica.
- (B) A Responsabilidade Técnica limita-se à garantia de que os sistemas estejam disponíveis, não abrangendo as falhas de configuração que resultem em acessos indevidos.
- (C) O profissional de TI pode compartilhar dados internos da organização, desde que não haja identificação direta dos titulares das informações.
- (D) O dever de sigilo profissional cessa após o desligamento do colaborador, exceto se houver cláusula contratual específica de não divulgação.
- (E) A Ética Profissional em TI foca na eficiência técnica dos algoritmos, sendo as questões de privacidade de responsabilidade do setor jurídico.

43

Um agente técnico-estatístico na área de Tecnologia da Informação está elaborando um relatório para avaliar o desempenho de um sistema corporativo de gestão de serviços digitais. Para isso, ele utiliza dados oficiais de bases institucionais, como registros de chamados, tempo de resposta, disponibilidade do sistema e índices de satisfação dos usuários.

Com base na utilização de estatísticas oficiais e na construção de indicadores de desempenho em ambientes de TI na administração pública, assinale a afirmativa correta.

- (A) Indicadores de desempenho em TI devem ser utilizados apenas para fins operacionais, não sendo adequados para avaliação estratégica de serviços públicos digitais.
- (B) Indicadores estatísticos em TI não podem ser utilizados para comparações entre diferentes períodos, devido à variabilidade dos sistemas tecnológicos.
- (C) Indicadores de desempenho permitem avaliar a eficiência e a qualidade dos serviços de TI, apoiando a tomada de decisão e a melhoria contínua dos sistemas.
- (D) Relatórios estatísticos na área de TI devem apresentar exclusivamente dados técnicos, sem interpretação ou análise gerencial.
- (E) A utilização de dados institucionais limita a criação de novos indicadores de desempenho em ambientes de TI.

44

No que tange às contratações de bens e serviços de Tecnologia da Informação (TI), conforme disposições da Lei nº 14.133/2021, analise as afirmativas a seguir.

- I. Nas contratações de TI, a Administração poderá definir o objeto da licitação com base exclusiva em marca ou modelo específico, desde que isso facilite a padronização tecnológica da organização.
- II. O Diálogo Competitivo é uma modalidade de licitação que pode ser aplicada em projetos de TI que envolvam inovação tecnológica ou quando a Administração não consegue definir, com precisão suficiente, as especificações técnicas do objeto.
- III. A contratação de soluções de TI deverá priorizar, sempre que possível, especificações baseadas em desempenho ou requisitos funcionais, evitando restrições indevidas à competitividade.

Está correto o que se afirma em

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

45

Sobre a gestão e a fiscalização de contratos administrativos, segundo a Lei nº 14.133/2021, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

- () As contratações públicas deverão submeter-se a duas linhas de defesa, estruturadas para promover práticas contínuas e permanentes de gestão de riscos e controle preventivo na administração pública.
- () Na fiscalização contratual poderão ser considerados critérios como oportunidade, materialidade, relevância e risco.
- () A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por apenas um fiscal de contrato, responsável por todas as atividades de controle da execução contratual.

As afirmativas são, respectivamente,

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

46

Sobre contratações de soluções de Tecnologia da Informação (TI) em empresas estatais, considerando as diretrizes de governança da Resolução CGPAR nº 29/2022, é correto afirmar que

- (A) Estabelece parâmetros obrigatórios para a elaboração da matriz de riscos em todos os contratos de TI celebrados por empresas estatais.
- (B) Disciplina diretamente os procedimentos licitatórios aplicáveis às contratações de soluções de TI realizadas pelas empresas estatais.
- (C) Admite que a remuneração variável dos administradores esteja vinculada ao cumprimento de metas e indicadores de desempenho previamente estabelecidos.
- (D) Autoriza a contratação direta de soluções de TI consideradas essenciais à continuidade operacional, desde que previamente aprovada pelo conselho de administração.
- (E) Determina que os contratos de TI das empresas estatais sejam avaliados obrigatoriamente por indicadores financeiros.

47

Relacione os conceitos de gerenciamento de serviços do ITIL 4 às suas respectivas definições.

- 1. Valor
- 2. Serviço
- 3. Oferta de serviço
- 4. Utilidade
- () Benefício percebido pelo usuário a partir do uso de um serviço
- () Conjunto de atividades que possibilitam resultados desejados aos clientes, sem que precisem gerenciar diretamente custos e riscos associados.
- () Combinação de produtos, recursos e suporte fornecidos ao consumidor como parte de uma oferta de serviço.
- () Capacidade de um serviço atender a necessidades específicas dos usuários, garantindo o alcance dos objetivos.

Assinale a opção que indica a relação correta, segundo a ordem apresentada.

- (A) 3, 2, 4 e 1.
- (B) 4, 2, 3 e 1.
- (C) 2, 1, 3 e 4.
- (D) 1, 2, 3 e 4.
- (E) 1, 2, 4 e 3.

48

No contexto do ITIL 4, a Cadeia de Valor de Serviços é composta por atividades que transformam demanda em valor para clientes e *stakeholders*.

Relacione as atividades da cadeia de valor listadas a seguir às suas respectivas funções.

- 1. Planejar
- 2. Melhorar.
- 3. Engajar
- 4. Projetar e Transição
- () Atividade que busca entender as necessidades, expectativas e riscos dos stakeholders, mantendo o relacionamento e a transparência.
- () Atividade que estabelece uma compreensão compartilhada da visão, do status atual e das diretrizes para todos os serviços.
- () Atividade que garante que os produtos e serviços atendam continuamente às expectativas de qualidade e segurança durante mudanças.
- () Atividade que garante a evolução contínua dos produtos, serviços e práticas por meio da análise de desempenho e *feedbacks*.

Assinale a opção que indica a relação correta, segundo a ordem apresentada.

- (A) 1, 3, 4 e 2.
- (B) 3, 1, 4 e 2.
- (C) 3, 2, 4 e 1.
- (D) 2, 1, 4 e 3.
- (E) 3, 1, 2 e 4.

49

Sobre o gerenciamento de serviços do ITIL 4, analise as afirmativas a seguir.

- I. O SLA é um acordo formal entre o provedor de serviço e o cliente para garantir a transparência e avaliar o desempenho.
- II. O *Service Desk* lista todos os serviços disponíveis aos usuários e clientes, com objetivo de melhorar a comunicação com os usuários.
- III. O Catálogo de Serviços é uma ferramenta que padroniza a entrega e aumenta a visibilidade.

Está correto o que se afirma em

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

50

Relacione os instrumentos de medição listados a seguir às suas respectivas características e aplicações.

1. *Balanced Scorecard* (BSC)
 2. *Key Performance Indicators* (KPI)
 3. *Objectives and Key Results* (OKR)
- () Foca em metas ambiciosas e ciclos de curto prazo para impulsionar a inovação
- () Monitoramento estratégico da organização a partir de perspectivas como financeira, clientes, processos internos e aprendizado.
- () Monitora a saúde operacional e o desempenho contínuo.

Assinale a opção que indica a relação correta, segundo a ordem apresentada.

- (A) 3, 1 e 2.
- (B) 2, 1 e 3.
- (C) 3, 2 e 1.
- (D) 1, 3 e 2.
- (E) 2, 3 e 1.

51

Na Governança e no Gerenciamento de Projetos de TI, a Matriz de Atribuição de Responsabilidades (RACI) é uma ferramenta essencial para a comunicação e a definição clara de papéis nas atividades de um projeto.

Sobre o tema, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

- () O papel *Accountable* (A) representa quem possui responsabilidade final pela entrega e pela tomada de decisão, sendo recomendável que cada atividade tenha mais de um A.
- () O papel *Consulted* (C) estabelece uma via de comunicação bidirecional, enquanto o papel *Informed* (I) pressupõe uma comunicação unidirecional sobre o *status* da atividade.
- () Na Matriz RACI, o papel *Responsible* (R) corresponde à pessoa ou à equipe responsável por executar a atividade ou tarefa, podendo haver mais de um.
- () No contexto do PMBOK, a Matriz RACI é um exemplo de Organograma Funcional, sendo utilizada prioritariamente no Grupo de Processos de Iniciação para melhorar a comunicação.

As afirmativas são, respectivamente,

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

52

No que se refere aos conceitos de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação, fundamentados nas boas práticas de *frameworks* como o COBIT 2019, assinale a afirmativa correta.

- (A) O COBIT 2019 elimina a distinção entre governança e gestão de TI, tratando ambas como funções equivalentes.
- (B) A gestão de TI é responsável por avaliar as necessidades das partes interessadas e definir o direcionamento estratégico da organização.
- (C) A governança de TI é responsável por avaliar, direcionar e monitorar o uso da tecnologia, assegurando a geração de valor e a otimização dos riscos.
- (D) A governança de TI tem como objetivo a eficiência e eficácia operacional, enquanto a gestão de TI se concentra na sustentabilidade e geração de valor.
- (E) A governança de TI tem foco nas partes interessadas e no direcionamento estratégico, enquanto a gestão de TI tem como foco a execução operacional e a definição de políticas organizacionais.

53

No contexto da gestão da informação em Tecnologia da Informação (TI), assinale a afirmativa correta.

- (A) A ISO 27001 estabelece diretrizes para governança de TI, valorizando e organizando o dado.
- (B) O DAMA-DMBOK e a ISO 27001 estabelecem requisitos obrigatórios para certificação em segurança da informação.
- (C) A ISO 27001 define requisitos para a implementação de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI).
- (D) O DAMA-DMBOK é um padrão normativo internacional certificável, equivalente à ISO 27001 no contexto de auditorias de segurança.
- (E) A Governança de Dados é uma atividade estritamente técnica, responsável pela manutenção da integridade referencial em bancos de dados relacionais.

54

Sobre a gestão de riscos contratuais em contratações de TI, assinale a afirmativa correta.

- (A) Em contratos de TI, a mitigação de riscos ocorre apenas por meio da aplicação de penalidades administrativas previstas no contrato.
- (B) Na gestão de riscos, a Segunda Linha de Defesa é exercida pelo fiscal técnico do contrato, que deve monitorar diariamente a execução para prevenir desvios de escopo.
- (C) O controle interno da entidade, ao auditar o processo de contratação após a entrega final do *software*, atua como a primeira linha de defesa, visando à correção de rumos do projeto.
- (D) A Matriz de Riscos é o instrumento contratual que deve detalhar a repartição de responsabilidades entre as partes; identificando, avaliando e tratando riscos que possam comprometer custo, prazo, qualidade e continuidade do serviço contratado.
- (E) O risco de obsolescência tecnológica prematura do *hardware* fornecido em um contrato de prestação de serviços continuados deve ser mitigado obrigatoriamente por meio de cláusulas de atualização tecnológica, sob pena de nulidade do contrato por falta de planejamento.

55

No contexto da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), há agentes fundamentais no tratamento de dados.

Sobre o assunto, analise as afirmativas a seguir.

- I. O encarregado (DPO) atua como canal de comunicação orientando as boas práticas internas.
- II. O operador realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, possuindo autonomia para definir as finalidades e o período de retenção dos dados.
- III. O controlador é a pessoa natural ou jurídica responsável por tomar decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

Está correto o que se afirma em

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

56

Uma empresa de TI que presta serviços críticos de processamento de dados sofreu indisponibilidade em seu ambiente principal de produção. Observou-se que os sistemas deveriam ser restabelecidos em até 6 horas e que a perda máxima aceitável de dados era de 30 minutos.

Com base nesse cenário e nos conceitos de Gestão de Continuidade de Negócios (GCN), assinale a afirmativa correta.

- (A) O tempo de 6 horas e a perda de 30 minutos correspondem, respectivamente, ao RPO e ao RTO, definidos no âmbito do *Disaster Recovery Plan* (DRP).
- (B) O *Disaster Recovery Plan* (DRP) é responsável por identificar os impactos da indisponibilidade e definir as prioridades de recuperação dos serviços críticos.
- (C) O *Business Continuity Plan* (BCP) é um plano voltado exclusivamente à recuperação técnica dos sistemas de TI, sendo suficiente para garantir a continuidade operacional.
- (D) O tempo de 6 horas e a perda de 30 minutos correspondem, respectivamente, ao RTO e ao RPO, definidos a partir da *Business Impact Analysis* (BIA).
- (E) A *Business Impact Analysis* (BIA) é responsável por executar os procedimentos técnicos de recuperação dos sistemas em ambiente alternativo.

57

No contexto da proteção de dados pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), analise as afirmativas a seguir.

- I. A anonimização consiste em um processo reversível de tratamento de dados pessoais, enquanto a pseudonimização torna os dados definitivamente não identificáveis.
- II. Dados pessoais sensíveis, como origem racial, convicção religiosa e dados de saúde, exigem tratamento diferenciado e hipóteses legais específicas, em razão do maior risco aos direitos fundamentais do titular.
- III. Em relação à transferência Internacional de Dados, há permissão em caso de países que a ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) considera que possuem leis de proteção equivalentes e quando o contrato obriga a empresa estrangeira a seguir as regras da LGPD.

Está correto o que se afirma em

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

58

Em relação ao Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD), previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), assinale a afirmativa correta.

- (A) Elimina a necessidade de consentimento do titular.
- (B) Deve ser elaborado para todo tratamento de dados pessoais.
- (C) Sua elaboração é de responsabilidade do Operador, visto que este executa o tratamento técnico.
- (D) Após finalizado, torna-se um documento público de acesso irrestrito, em respeito ao princípio da transparência.
- (E) Sua finalidade é demonstrar a conformidade do tratamento de dados, identificando riscos e medidas de mitigação.

59

Uma sociedade empresária de serviços de TI revisa sua política de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Para mitigar riscos, a equipe de Segurança da Informação aplicou técnicas de pseudonimização nos bancos de dados de produção e estabeleceu um protocolo de resposta a incidentes que prevê a notificação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) em situações de risco relevante aos titulares.

Com base nesse cenário e nos preceitos da LGPD, assinale a afirmativa correta.

- (A) O emprego da técnica de pseudonimização desobriga o controlador de realizar a notificação à ANPD, uma vez que o dado deixa de ser passível de identificação direta.
- (B) O Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) é o agente de tratamento a quem competem as decisões estratégicas e definitivas sobre o ciclo de vida dos dados.
- (C) A anonimização e a pseudonimização são conceitos equivalentes para a LGPD, sendo assim, os dados deixam de ser considerados dados pessoais para todos os fins legais.
- (D) Segundo o princípio da Prevenção, o controlador deve adotar medidas técnicas e administrativas aptas a prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.
- (E) A comunicação de incidentes de segurança à ANPD é obrigatória em qualquer evento de acesso não autorizado, independentemente da probabilidade de risco ou dano relevante aos titulares.

60

No contexto da modelagem de processos e sistemas voltados à gestão de contratos de Tecnologia da Informação são usadas as técnicas BPMN e UML 2.5.1.

Sobre o assunto, analise as afirmativas a seguir.

- I. O BPMN tem como foco principal a representação da arquitetura lógica e da estrutura interna dos componentes de *software*, permitindo a identificação de riscos de codificação.
- II. A modelagem de processos em BPMN permite identificar pontos críticos e riscos operacionais nos fluxos contratuais, contribuindo para a definição de medidas de mitigação e conformidade.
- III. A UML 2.5.1 apoia a análise e o controle ao modelar a estrutura estática e o comportamento dinâmico do sistema, contribuindo para a mitigação de riscos técnicos e funcionais.

Está correto o que se afirma em

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

Prova Discursiva

1

O Ministério Público do Estado pretende aperfeiçoar sua governança de Tecnologia da Informação, fortalecendo o alinhamento entre as iniciativas de TI e os objetivos estratégicos institucionais. Para isso, estuda a utilização do *Balanced Scorecard* (BSC), uma metodologia de gestão estratégica que permite às organizações traduzirem sua missão e estratégia em um conjunto coerente de indicadores de desempenho. Essa ferramenta promove o desdobramento da estratégia por todos os níveis organizacionais, orientando a geração de resultados.

Considerando esse contexto, e com base nos conceitos da Gestão Estratégica e da Qualidade, elabore um texto dissertativo abordando o papel do BSC na gestão organizacional.

Em sua resposta, aborde obrigatoriamente:

- a. os objetivos do BSC como ferramenta de gestão estratégica;
- b. as quatro perspectivas do BSC;
- c. a contribuição do BSC para o monitoramento do desempenho dos serviços e projetos de TI e para a tomada de decisão gerencial; e
- d. a contribuição do BSC para a gestão da qualidade.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

2

O Ministério Público do Estado do Espírito Santo (MPES) está revisando seu modelo de governança e gestão de serviços de Tecnologia da Informação com o objetivo de aprimorar o alinhamento entre as soluções de TI e as necessidades das áreas finalísticas e administrativas da instituição. Como parte desse processo, busca-se adotar as boas práticas da ITIL 4, que propõe uma abordagem integrada das atividades organizacionais para a criação de valor por meio do Sistema de Valor de Serviço (SVS). Esse sistema é operacionalizado pela Cadeia de Valor de Serviço (CVS), que deve ser sustentada por uma visão equilibrada das quatro dimensões do gerenciamento de serviços.

Considerando esse contexto, elabore um texto dissertativo abordando

- a. as quatro dimensões do gerenciamento de serviços previstas na ITIL 4;
- b. o conceito e o objetivo central da Cadeia de Valor de Serviço (CVS) como modelo operacional do Sistema de Valor de Serviço (SVS);
- c. três atividades que compõem a Cadeia de Valor de Serviços; e
- d. a importância da integração entre as dimensões e a Cadeia de Valor de Serviço para a entrega de valor às áreas usuárias e para o alinhamento estratégico da Tecnologia da Informação com a missão institucional do MPES.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

Realização

