

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO (SEAD)
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO E CONTROLE DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DO PARÁ ARCON/PA
CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE VAGAS EM CARGOS DE NÍVEIS MÉDIO E SUPERIOR

CONCURSO PÚBLICO C-175

EDITAL Nº 01/SEAD-ARCON-PA, DE 15 DE MAIO DE 2018

1 0 2

ASSISTENTE TÉCNICO EM REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS I

Data e horário da prova:
Domingo, 8/7/2018, às 14 h.

Tipo “C”

INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal:
 - um caderno de questões da prova objetiva e discursiva contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma e apenas 1 (uma) alternativa correta, e 1 (uma) questão discursiva;
 - uma folha de respostas personalizada da prova objetiva; e
 - uma folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Quando autorizado pelo fiscal do IADES, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado da folha de respostas da prova objetiva, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

O caminho de paz e realizações.

- Verifique se estão corretas a numeração das questões, a paginação do caderno de questões e a codificação da folha de respostas da prova objetiva e da folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Você dispõe de 4 (quatro) horas e 30 (trinta) minutos para fazer a prova objetiva e discursiva e deve controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação da folha de respostas da prova objetiva e o preenchimento da folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Somente 1 (uma) hora após o início da prova, você poderá entregar sua folha de respostas da prova objetiva, a folha de texto definitivo da prova discursiva e o caderno de provas e retirar-se da sala.
- Somente será permitido levar o caderno de questões da prova objetiva e discursiva 4 (quatro) horas após o início da prova.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do IADES a folha de texto definitivo da prova discursiva e a folha de respostas da prova objetiva devidamente assinada.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico ou de comunicação.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e (ou) apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um fiscal do IADES.
- Não será permitida a utilização de lápis em qualquer etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA E DISCURSIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos na folha de respostas da prova objetiva e na folha de texto definitivo da prova discursiva. Caso haja algum dado incorreto, comunique ao fiscal.
- Leia atentamente cada questão e assinale, na folha de respostas da prova objetiva, uma única alternativa.
- A folha de respostas da prova objetiva e a folha de texto definitivo da prova discursiva não podem ser dobradas, amassadas, rasuradas ou manchadas e nem podem conter qualquer registro fora dos locais destinados às respostas.
- O candidato deverá transcrever, com caneta esferográfica de tinta preta, as respostas da prova objetiva para a folha de respostas e o texto definitivo da prova discursiva para a folha de texto definitivo.
- A maneira correta de assinalar a alternativa na folha de respostas da prova objetiva é cobrir, fortemente, com caneta esferográfica de tinta preta, o espaço a ela correspondente.
- Marque as respostas assim: ●

PROVA OBJETIVA

CONHECIMENTOS BÁSICOS Questões de 1 a 20

LÍNGUA PORTUGUESA Questões de 1 a 6

Texto 1 para responder às questões 1 e 2.



ARCON-PA

Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará

Grupo Técnico de Ouvidoria – GTO

REGISTROS POR CLASSIFICAÇÃO

ABRIL - 2018

Classificação	Transporte	Outras Areas (*)	Total	%
Informação	617	2	619	94,07
Reclamação	38	0	38	5,78
Denúncia	1	0	1	0,15
Sugestão/Crítica	0	0	0	0,00
Elogio	0	0	0	0,00
TOTAL	656	2	658	100,00

(*) Assuntos diversos

Disponível em: <<http://www.arcon.pa.gov.br/site/index.php/2014-01-14-15-39-50/estatistica-2018>>. Acesso em: 9 maio 2018, com adaptação.

QUESTÃO 1

No que tange às informações do texto, é correto afirmar que, durante o mês de abril de 2018, o GTO da Arcon-PA

- (A) registrou apenas uma denúncia (0,15% de todos os registros), a qual se referia ao serviço de transporte.
- (B) recebeu exatamente 38 reclamações diárias, todas elas referentes à qualidade do serviço de transporte.
- (C) fez um total de 658 registros, sendo que 94,07% deles se referiam à busca de alguma informação a respeito de transporte.
- (D) contabilizou um total de 617 registros referentes ao serviço de transporte.
- (E) acatou apenas uma denúncia, a qual se referia a alguma irregularidade verificada no veículo responsável pelo transporte de passageiros.

QUESTÃO 2

Com base na significação contextual, é correto afirmar que a(s) palavra(s)

- (A) “Informação” mantém relação de sinonímia com comunicação ou aviso.
- (B) “Reclamação” expressa uma ideia contrária ao significado de queixa; portanto, se ocorresse a substituição de uma pela outra, a mensagem original seria alterada.
- (C) “Denúncia” pode ser compreendida corretamente como sinônima de delação.
- (D) “Sugestão” e “Crítica” têm exatamente o mesmo sentido, por isso foram reunidas na mesma classificação.
- (E) “Elogio” expressa a ideia de bajulação.

Texto 2 para responder à questão 3.

- ¹ Na hora de viajar, escolha o transporte legalizado. Fique atento à identificação da Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará (Arcon-PA) nos veículos regularizados. Denuncie o serviço irregular em ⁴ 0800 091 1717. ⁵

Disponível em: <<http://www.arcon.pa.gov.br/site/index.php/noticias>>. Acesso em: 9 maio 2018, com adaptações.

QUESTÃO 3

Considerando a relação entre as classes de palavras e as ideias por elas expressas no texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Os adjetivos “legalizado” (linha 1), “regularizados” (linha 4) e “irregular” (linha 4), que acompanham, respectivamente, os substantivos “transporte” (linha 1), “veículos” (linha 4) e “serviço” (linha 4), tornam a mensagem mais genérica, menos específica.
- (B) Para tornar a mensagem mais precisa, o emissor poderia empregar, logo após a forma verbal “Denuncie” (linha 4), a palavra imediatamente, que funcionaria como adjetivo.
- (C) Logo após o adjetivo “atento” (linha 2), poderia ser empregada a conjunção todavia para explicitar a ideia de oposição entre o “transporte legalizado” (linha 1) e “o serviço irregular” (linha 4).
- (D) A opção pelas formas verbais no modo imperativo “escolha” (linha 1), “Fique” (linha 2) e “Denuncie” (linha 4) deixa explícita a finalidade principal do texto: persuadir o destinatário a aderir à causa defendida pelo emissor.
- (E) A redação **Ligue para 0800 091 1717 e denuncie o serviço irregular.** poderia substituir o último período, mas a conjunção aditiva entre as orações alteraria completamente a mensagem original.

Área livre

Texto 3 para responder às questões de 4 a 6.

Transporte Hidroviário - GTH

1 A Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos
do Estado do Pará (Arcon-PA) desenvolve ações de
regulação e fiscalização do serviço público de transporte
4 hidroviário desde a sua criação, em 1998, através do Grupo
Técnico de Transporte (GTT). Porém, somente a partir de
abril/2005 foi constituído o Grupo Técnico Hidroviário
7 (GTH), com a finalidade de atuar especificamente na área
aquaviária.

As atribuições fundamentais do GTH na área
10 aquaviária incluem a fiscalização, o cálculo de tarifas e o
cadastro de empresas e embarcações. Há também atividades
em que o GTH atua na condução do processo, embora este
13 se consolide no nível de assessoria da diretoria, que é o
apoio à regulação e o apoio à outorga. Há ainda atividades
em que o GTH atua com estrutura compartilhada com o
16 Grupo Técnico de Transporte Terrestre (GTT), como forma
de otimizar recursos da Agência, que é o processamento de
penalidades e o suporte de informática.

19 A fiscalização dos serviços de transporte aquaviário
intermunicipal de passageiros consiste na verificação do
cumprimento da legislação pertinente e das cláusulas dos
22 contratos de concessão e de permissão, além dos serviços
23 autorizados, quando pertinentes.

Disponível em: <<http://www.arcon.pa.gov.br/site/index.php/gth>>. Acesso
em: 9 maio 2018, com adaptações.

QUESTÃO 4 _____

Quanto ao modo como as informações estão organizadas, o
texto é, predominantemente,

- (A) narrativo, pois apresenta a evolução, no tempo e no espaço, do trabalho desenvolvido pela Arcon-PA em relação ao serviço de transporte público hidroviário.
- (B) dissertativo, pois tem o intuito principal de informar o leitor, por meio da exposição de ideias, a respeito do trabalho desenvolvido pela Arcon-PA em relação ao serviço de transporte público hidroviário.
- (C) descritivo, pois se concentra no registro das características que diferenciam o GTH do GTT.
- (D) dissertativo, pois defende uma opinião favorável à criação do GTH com o intuito de convencer o leitor.
- (E) narrativo, pois gira em torno, principalmente, de uma sequência cronológica dos fatos que constituem a origem do GTH da Arcon-PA.

QUESTÃO 5 _____

A respeito das questões linguísticas do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Do ponto de vista da concordância, o trecho “A Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará (Arcon-PA) desenvolve ações de regulação e fiscalização do serviço público de transporte hidroviário” (linhas de 1 a 4) poderia ser substituído corretamente pela redação **É desenvolvido pela Arcon-PA ações de regulação e fiscalização do serviço público de transporte hidroviário.**

- (B) As construções sublinhadas no trecho “Há também atividades em que o GTH atua na condução do processo” (linhas 11 e 12) poderiam ser substituídas, respectivamente, por **Existe e nas quais**, sem alterar a correção gramatical do texto.
- (C) A forma verbal “consiste” (linha 20) também poderia ser empregada na terceira pessoa do plural.
- (D) O pronome sublinhado no trecho “embora este se consolide no nível de assessoria da diretoria” (linhas 12 e 13) foi utilizado para retomar o termo “o GTH”, empregado na oração anterior.
- (E) Para evitar a repetição desnecessária do termo “GTH”, nos trechos “As atribuições fundamentais do GTH” (linha 9) e “Há também atividades em que o GTH atua na condução do processo” (linhas 11 e 12), o autor poderia optar, respectivamente, pelas seguintes redações: **A suas atribuições fundamentais e Há também atividades em que ele atua na condução do processo**, sem alterar a correção gramatical do texto.

QUESTÃO 6 _____

Considerando a norma-padrão e as questões gramaticais que envolvem o período “Há também atividades em que o GTH atua na condução do processo, embora este se consolide no nível de assessoria da diretoria, que é o apoio à regulação e o apoio à outorga.” (linhas de 11 a 14), assinale a alternativa correta.

- (A) O emprego do sinal indicativo de crase passaria a ser opcional, caso o trecho “no nível de assessoria da diretoria” fosse substituído pela redação **no nível de prestar assessoria à diretoria.**
- (B) O paralelismo sintático deixaria de ser observado, caso a oração “que é o apoio à regulação e o apoio à outorga” fosse substituída pela redação **que é o apoio à regulação e apoiar a outorga.**
- (C) O pronome sublinhado no trecho “embora este se consolide” poderia também ser colocado corretamente depois do verbo, caso o autor empregasse o advérbio não logo após o pronome demonstrativo “este”.
- (D) O substantivo “apoio”, que rege a preposição a, tem como complementos os substantivos “regulação” e “outorga”, os quais admitem o artigo a, por isso o emprego do sinal indicativo de crase está correto nas duas ocorrências.
- (E) O autor poderia substituir, sem prejuízo à correção gramatical, o pronome sublinhado na oração “que é o apoio à regulação e o apoio à outorga” pela expressão **ao qual**.

Área livre

QUESTÃO 7

Um criador de 7 cachorros tem ração para alimentar esses cães por 15 dias. Se ele adquiriu mais 3 cães e dobrou a quantidade de ração, por quantos dias poderá alimentar os animais?

- (A) 30
- (B) 10,5
- (C) 21
- (D) 15
- (E) 43

QUESTÃO 8

Considere as proposições a seguir.

- 1) Se Amanda vai ao parque, não está calor;
- 2) Se está calor, Jorge toma um suco gelado;
- 3) Se Jorge vai ao parque, Amanda fica em casa.

Sabendo que Amanda não fica em casa e que Jorge toma um suco gelado, infere-se que

- (A) Jorge não vai ao parque.
- (B) Amanda vai ao parque.
- (C) Jorge fica em casa.
- (D) está calor.
- (E) não está calor.

QUESTÃO 9

Para se formar uma equipe de trabalho, necessita-se de 3 fiscais, 4 auxiliares e 2 motoristas. Em um grupo de 10 pessoas, metade se candidata ao cargo de fiscal e a outra metade, ao cargo de auxiliar. Todos os 10 indivíduos estão habilitados para dirigir e podem assumir o cargo de motorista. Nessas condições, qual o número de equipes diferentes que podem ser formadas?

- (A) 5^7
- (B) $3^5 4^5$
- (C) 950
- (D) 2.250
- (E) 150

QUESTÃO 10

Com base nas premissas “todos os primos de Rita são médicos”, “alguns primos de Rita são pilotos” e “alguns advogados são primos de Rita”, é correto afirmar que

- (A) todo piloto é médico.
- (B) alguns advogados são médicos.
- (C) algum advogado é piloto.
- (D) algum primo de Rita não é advogado.
- (E) todo médico é advogado.

QUESTÃO 11

Com base nas disposições vigentes no Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis da Administração Direta, das Autarquias e das Fundações Públicas do Estado do Pará, quanto aos direitos e às vantagens financeiras nele previstas, assinale a alternativa correta.

- (A) Sempre na mesma data e sem distinção de índices, é assegurada a revisão geral anual da remuneração dos servidores públicos no mês de janeiro.
- (B) O adicional por tempo de serviço será devido no percentual de 5% a cada triênio de efetivo exercício, limitado ao total máximo de 60% da remuneração do cargo.
- (C) Não será devido gratificação ou qualquer outro tipo de remuneração pela participação em órgão colegiado.
- (D) A gratificação de interiorização, que será calculada sobre o valor do vencimento, é devida aos servidores que, transferidos ou removidos para outros municípios, venham a mudar o domicílio da região metropolitana de Belém.
- (E) A gratificação por regime especial de trabalho é a retribuição pecuniária mensal destinada exclusivamente aos ocupantes dos cargos em comissão que, por sua natureza, exigem a prestação do serviço em dedicação exclusiva.

QUESTÃO 12

A respeito das multas previstas pelo descumprimento de obrigações pelo contribuinte da Taxa de Regulação, Fiscalização e Controle (TRFC), conforme previsões contidas na Lei Estadual nº 6.099/1997, que criou a Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará (Arcon-PA), assinale a alternativa correta.

- (A) Há multa de 50% do valor da taxa, quando o recolhimento em parte não for efetivado no prazo e na forma legal, o que será acrescido de 10% em caso de reincidência da infração no mesmo exercício financeiro, até o limite de 100% do valor da taxa.
- (B) Há multa de 20% do valor da taxa, quando o recolhimento, no todo ou em parte, não for efetivado no prazo e na forma legal, o que será acrescido de 10% em caso de reincidência da infração, desde que no mesmo exercício financeiro.
- (C) Se não houver penalidade expressamente determinada, as infrações serão punidas com multa correspondente a 100 unidades fiscais de referência (UFIR).
- (D) Há multa de 1.000% do valor da taxa, em caso de adulteração, falsificação ou fraude nas guias de recolhimento ou de participação, por qualquer modo, nesses fatos, tendo, em qualquer caso, conhecimento dessas circunstâncias.
- (E) Há multa de dobro do valor da taxa, em caso de falsificação ou adulteração de quaisquer documentos ou de concorrerem para esses fatos, referentes a atos, atividades ou serviços relacionados à base de cálculo estabelecida na forma da referida lei.

QUESTÃO 13

Com base no Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis da Administração Direta, das Autarquias e das Fundações Públicas do Estado do Pará, em relação ao processo administrativo-disciplinar (PAD) e às respectivas fases, assinale a alternativa correta.

- (A) Antes da fase de julgamento, composta pelo relatório final, é previsto o inquérito, com a instauração, a instrução e a defesa.
- (B) Sob pena de responsabilidade funcional dos integrantes da Comissão Processante, somente ao se concluir, no relatório final do processo disciplinar, que a capitulação também é ilícito penal, a autoridade competente deverá encaminhar cópia dos autos ao Ministério Público.
- (C) Depois de concluído o interrogatório do acusado, a Comissão promoverá a inquirição das testemunhas.
- (D) A competência para indiciar o servidor é da Comissão Processante.
- (E) A autoridade julgadora não fica vinculada, em nenhuma hipótese, ao Relatório Final.

QUESTÃO 14

Considerando as disposições vigentes na Lei nº 6.099/1997, que criou a Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará (Arcon-PA) e deliberou acerca de outras providências, no que se refere à Diretoria da Arcon-PA, assinale a alternativa correta.

- (A) Os diretores poderão perder o mandato no caso de prática de atos lesivos ao interesse ou ao patrimônio público ou, ainda, nos demais casos previstos em lei, por meio de processo que lhes garanta amplo direito de defesa, não se aplicando, nesse caso, a disposição de ficarem, pelo prazo de um ano, vinculados à Agência ou prestando serviços em outros órgãos da administração pública estadual, mediante remuneração equivalente àquela do cargo de direção exercido.
- (B) Ao Poder Legislativo estadual cabe referendar as indicações feitas pelo governador de estado para o exercício do cargo de diretor, devendo a Assembleia Legislativa, em qualquer caso e independentemente do número de vezes que rejeitar os nomes enviados, fundamentar a recusa, cabendo, nesse caso, ao chefe do Poder Executivo estadual remeter novos nomes para o cargo para análise, não sendo possível nomeação para tal cargo sem prévia aprovação por aquele Poder Legislativo.
- (C) Ao diretor geral compete aplicar as penalidades decorrentes da inobservância ou transgressão de qualquer dispositivo legal ou contratual, bem como da inobservância ou transgressão de qualquer dispositivo legal referente aos atos administrativos, aos princípios administrativos, aos contratos provenientes de processos licitatórios e às atuações dos agentes públicos.
- (D) O mandato dos diretores é de quatro anos e coincide com o do chefe do Poder Executivo estadual.
- (E) Ao diretor geral compete remeter ao governador do estado e à Assembleia Legislativa, após aprovação da diretoria, relatórios semestrais de atividades da autarquia.

ÉTICA E QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

Questões de 15 a 17

QUESTÃO 15

As metas que uma pessoa gostaria de atingir durante a vida são denominadas

- (A) valores instrumentais.
- (B) fundamentos éticos.
- (C) valores terminais.
- (D) sistema de valores.
- (E) responsabilidade ética.

QUESTÃO 16

Os elementos correspondentes ao modelo de personalidade de cinco fatores são

- (A) intuição, introversão, razão, emoção e espiritualidade.
- (B) extroversão, amabilidade, consciência, estabilidade emocional e abertura para experiências.
- (C) intuição, introversão, consciência, estabilidade emocional e abertura para experiências.
- (D) extroversão, amabilidade, razão, emoção e espiritualidade.
- (E) espiritualidade, estabilidade emocional, abertura para experiências, formação e hereditariedade.

QUESTÃO 17

Um bom atendimento ao público é

- (A) a oportunidade de colher sugestões para melhoria da organização.
- (B) o ato de ouvir o que as pessoas têm a dizer.
- (C) o ato de atender.
- (D) o ato de prestar atenção às pessoas com as quais se mantém contato.
- (E) aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público.

Área livre

QUESTÃO 18

Determinada instituição recém-criada ainda não conseguiu implantar um sistema corporativo de *backup* para os dados armazenados diariamente. Em situação precária e de emergência, foi solicitado a cada colaborador que providenciasse a rotina diária de *backup* para a proteção dos dados, principalmente dos arquivos de trabalho.

Considerando essa situação hipotética, principalmente no aspecto da segurança e do sigilo da informação, assinale a alternativa correta.

- (A) Para essa situação, em relação ao armazenamento, os *pen drives* levam vantagem em relação aos *cd-rom*, pois há *pen drives* com maior capacidade de armazenamento que os *cd-rom*.
- (B) Com o objetivo de reduzir gastos, é aconselhável fazer o *backup* nos discos rígidos dos próprios computadores onde estão os dados a serem protegidos.
- (C) Nessa situação, somente os arquivos em forma de documentos podem ser preservados por meio do *backup*.
- (D) Para facilitar a rápida utilização dos arquivos em *backup*, em caso de necessidade, é aconselhável colocar os arquivos do *backup* no mesmo ambiente dos computadores de que foram gerados.
- (E) O armazenamento em nuvem ainda não se apresenta como uma alternativa eficiente para a realização de *backup* na situação descrita.

QUESTÃO 19



A imagem apresenta a logomarca de cinco dos mais populares navegadores, ou *browsers*, disponíveis atualmente. Considerando que um navegador é um *software* utilizado para o acesso à internet, em relação aos navegadores, assinale a alternativa correta.

- (A) Os cinco navegadores representados na imagem necessitam de licença e pagamento para a utilização.
- (B) Em cada computador, deve-se instalar no máximo dois navegadores para evitar os conflitos comuns quando se instala mais de um na mesma máquina.
- (C) Somente o Google Chrome permite fazer pesquisas diretamente na barra de endereços.
- (D) Por ter maior velocidade de navegação, o Mozilla Firefox é o navegador mais utilizado no Brasil.
- (E) O mesmo sistema operacional, como o Windows, permite a instalação de mais de um navegador.

QUESTÃO 20

As organizações cada vez mais utilizam as facilidades da internet e da intranet para receber e passar informações. A respeito dessas duas formas de organização dos computadores em rede, é correto afirmar que

- (A) somente na internet é possível realizar a troca de informações por meio de mensagens.

- (B) computadores que utilizam intranet não têm acesso à internet.
- (C) geralmente, na intranet, o acesso é restrito a determinado público.
- (D) o caráter corporativo da intranet impede a inserção de vídeos nos conteúdos.
- (E) computadores que usam intranet devem estar instalados no mesmo edifício.

Área livre

QUESTÃO 21

Uma analogia pode ser feita [...] para demonstrar a rota até um local de armazenagem; ele pode retratar coisas como marcos geográficos e distâncias de uma forma simplificada ou exagerada, mas ainda assim serve para ajudar a encontrar o armazém. De maneira similar, ele nos ajuda rapidamente a identificar e entender as principais atividades do processo.

ABPMP. *BPM CBOOK® – Guia para o gerenciamento de processos de negócio corpo comum de conhecimento – Versão 3.0. 1ª ed, 2013.*

As informações do texto relacionam-se a

- (A) um diagrama.
- (B) um mapa.
- (C) um modelo.
- (D) uma intersecção.
- (E) uma apresentação.

QUESTÃO 22

Quanto às diferenças entre diagrama, mapa e modelo de processos BPM, assinale a alternativa correta.

- (A) Mapas são compostos por ligações verticais e horizontais, mostrando relacionamentos entre os processos e diferentes níveis de processo, enquanto modelos de processos são difíceis de conectar com outros modelos existentes.
- (B) Diagramas são tão precisos quanto necessário, enquanto modelos de processos são de baixa precisão.
- (C) Modelos de processos podem fornecer simulação automatizada do processo, enquanto mapas são simples de se utilizar, mas não permitem explorar a informação detalhadamente.
- (D) Modelos de processos utilizam estruturas comuns de gerenciamento de arquivo, enquanto diagramas utilizam repositórios de modelos relacionados.
- (E) Mapas podem ser importados por um BPMS, enquanto modelos de processos não.

QUESTÃO 23

No que se refere às nomenclaturas utilizadas pelo BPM, assinale a alternativa que corresponde à definição correta.

- (A) UML considera eventos como “gatilhos para” ou “resultados de” uma etapa do processo; é útil para modelar conjuntos complexos de processos.
- (B) IDEF consiste em um conjunto padrão de notações técnicas de diagramação orientado à descrição de requisitos de sistemas de informação.
- (C) EPC é útil para apresentar um modelo para públicos-alvo diferentes.
- (D) BPMN consiste em um conjunto intuitivo de símbolos usado para mostrar a eficiência de processos por meio do mapeamento de uso de recursos e elementos de tempo.
- (E) Fluxograma inclui um conjunto simples e limitado de símbolos não padronizados que indicam o funcionamento do programa.

QUESTÃO 24

Assinale a alternativa que indica um SGBD.

- (A) Barracuda
- (B) JADE
- (C) Profusion
- (D) HailStorm
- (E) Lollipop

QUESTÃO 25

O modelo relacional representa o banco de dados como uma coleção de

- (A) tuplas.
- (B) domínios.
- (C) atributos.
- (D) relações.
- (E) grupos.

QUESTÃO 26

Tabela: EmployeeDetails

Empid	FullName	ManagerId	DateOfJoining
121	John Snow	321	01/31/2014
321	Walter White	986	01/30/2015
421	Kuldeep Rana	876	27/11/2016

Tabela: EmployeeSalary

Empid	Project	Salary
121	P1	8000
321	P2	1000
421	P1	12000

Considerando as tabelas apresentadas, qual é a *query* que retorna os nomes dos empregados que ganham salário maior ou igual a 5.000 e menor ou igual a 10.000?

- (A) `SELECT FullName FROM EmployeeSalary WHERE Empid IN (SELECT Empid FROM EmployeeSalary WHERE Salary BETWEEN 5000 AND 10000);`
- (B) `SELECT Empid FROM EmployeeDetails WHERE Empid IN (SELECT Empid FROM EmployeeSalary WHERE Salary BETWEEN 5000 AND 10000);`
- (C) `SELECT FullName FROM EmployeeDetails WHERE Empid IN (SELECT Empid FROM EmployeeSalary WHERE Salary BETWEEN 5000 AND 10000);`
- (D) `SELECT FullName FROM EmployeeDetails WHERE Empid IN (SELECT Empid FROM EmployeeDetails WHERE Salary BETWEEN 5000 AND 10000);`
- (E) `SELECT FullName FROM EmployeeDetails WHERE Empid WHERE (SELECT Empid FROM EmployeeSalary WHERE Salary BETWEEN 5000 AND 10000);`

QUESTÃO 27

A ferramenta básica do desenvolvimento *web* é o HTML. Entre as *tags* dessa ferramenta, qual é a responsável por sublinhar um texto?

- (A) <a>
- (B) <u>
- (C)
- (D) <i>
- (E) <center>

QUESTÃO 28

A respeito de folhas de estilo CSS e HTML, assinale a alternativa correta.

- (A) Não é possível inserir cores em uma página *web* sem o uso de CSS.
- (B) A *tag* é utilizada para indicar o início do corpo da página.
- (C) As duas únicas *tags* que realizam separação de texto são:
 e <p>.
- (D) Uma folha de estilos é utilizada para criar o estilo de uma página, porém não é um elemento reutilizável.
- (E) O símbolo de *copyright* só pode ser inserido em uma página *web* por meio dos seguintes comandos: © ou ©.

QUESTÃO 29

A Instrução Normativa SLTI-MPOG 04 afirma que as contratações de soluções de tecnologia da informação deverão seguir três fases, que são:

- (A) análise de riscos, termo de referência e estudo técnico preliminar.
- (B) planejamento da contratação, estudo técnico preliminar e gestão do contrato.
- (C) instituição da equipe de planejamento da contratação, seleção do fornecedor e gestão do contrato.
- (D) planejamento da contratação, seleção do fornecedor e gestão do contrato.
- (E) análise de riscos, seleção do fornecedor e criação da ata de registro de preços.

QUESTÃO 30

De acordo com a Instrução Normativa SLTI-MPOG 04, a responsabilidade por elaborar a análise de riscos é da equipe de

- (A) planejamento da contratação.
- (B) tecnologia da informação.
- (C) gerenciamento de riscos.
- (D) seleção de fornecedor.
- (E) gestão do contrato.

Área livre

QUESTÃO 31

Assinale a alternativa que, segundo a Instrução Normativa SLTI-MPOG 04, apresenta as quatro etapas da fase de planejamento da contratação.

- (A) Análise e comparação entre custos; estudo técnico preliminar da contratação; alinhamento às necessidades; e identificação dos benefícios.
- (B) Análise e comparação entre custos; escolha da solução de tecnologia da informação; alinhamento às necessidades; e identificação dos benefícios.
- (C) Instituição da equipe de planejamento da contratação; estudo técnico preliminar da contratação; análise de riscos; e termo de referência ou projeto básico.
- (D) Definição da infraestrutura tecnológica; definição da logística; escolha do espaço físico; e identificação dos principais riscos.
- (E) Mensuração das probabilidades de ocorrência de danos; definição das ações previstas para reduzir riscos; alinhamento às necessidades; e definição logística.

QUESTÃO 32

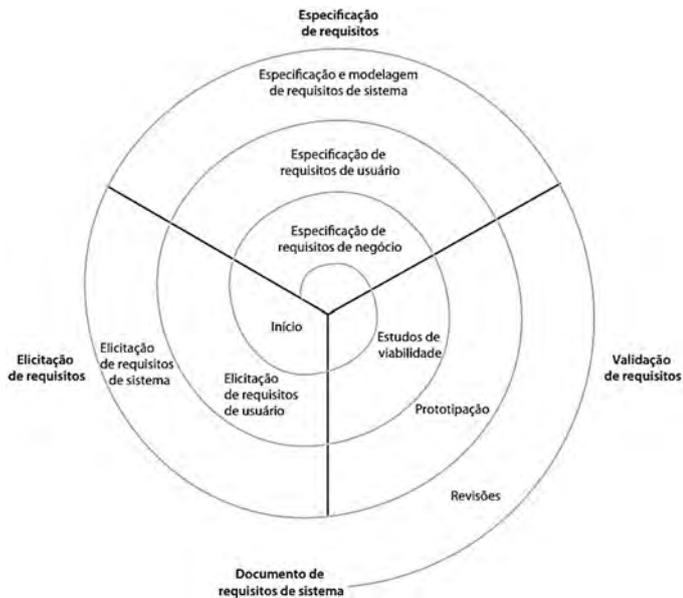
Afirmarções em linguagem natural mais diagramas de serviços que o sistema provê e suas restrições operacionais, escritos para clientes.

A respeito da engenharia de requisitos, é correto afirmar que o conceito apresentado refere-se aos (às)

- (A) objetos de construção.
- (B) requisitos de sistemas.
- (C) requisitos de usuários.
- (D) restrições de sistemas.
- (E) classes de usuários.

Área livre

QUESTÃO 33



SOMMERVILLE, I. *Engenharia de software*. 9. ed. São Paulo: Person Education, 2011.

Com relação às atividades do processo de elicitação de requisitos e com base na espiral da figura apresentada, assinale a alternativa correta.

- (A) A descoberta de requisitos é a etapa em que os requisitos são documentados e inseridos no próximo ciclo da espiral. Documentos formais ou informais de requisitos podem ser produzidos.
- (B) A priorização e negociação de requisitos é a etapa relacionada com a priorização de requisitos e com a localização e a resolução dos conflitos por meio da negociação de requisitos. Normalmente, os *stakeholders* precisam se encontrar para resolver as diferenças e chegar a um acordo quanto aos requisitos.
- (C) A classificação e organização de requisitos é uma atividade que consiste na interação com os *stakeholders* do sistema para descobrir os requisitos destes. Os requisitos de domínio dos *stakeholders* e da documentação também são descobertos durante essa atividade.
- (D) A especificação de requisitos é a etapa que toma a coleção de requisitos não estruturados, agrupa requisitos relacionados e os organiza em grupos coerentes.
- (E) A execução de requisitos é a atividade em que os requisitos são executados e a linha de montagem do *software* é finalmente definida em detalhes.

QUESTÃO 34

Uma das técnicas de elicitação de requisitos tem foco na promoção da cooperação, de entendimento e de trabalho em grupo entre os desenvolvedores, gerando uma visão compartilhada do que o produto deve ser. Essa técnica é conhecida como

- (A) levantamento orientado a pontos de vista.
- (B) *brainstorming*.
- (C) *workshops*.
- (D) entrevistas.
- (E) JAD.

QUESTÃO 35

É um meio termo entre a prototipação evolucionária e a entrega em estágios. Nesse modelo, a equipe também desenvolve uma versão do produto, mostra ao cliente e cria novas versões baseadas no *feedback* dado por ele.

WAZLAWICK, R. S. *Engenharia de software: conceitos e práticas*. São Paulo: Elsevier, 2013, com adaptações.

Considerando os diversos modelos de ciclo de vida de *software*, é correto afirmar que a definição apresentada refere-se ao (à)

- (A) modelo W.
- (B) entrega evolucionária.
- (C) modelo espiral.
- (D) Sashimi.
- (E) modelo orientado a cronograma.

QUESTÃO 36

Embora esses métodos ágeis sejam todos baseados na noção de desenvolvimento e entrega incremental, eles propõem diferentes processos para alcançar tal objetivo. No entanto, compartilham um conjunto de princípios, com base no manifesto ágil, e por isso têm muito em comum.

SOMMERVILLE, I. *Engenharia de software*. 9. ed. São Paulo: Person Education, 2011.

Os cinco princípios citados no texto são

- (A) envolvimento do cliente; entregas agendadas; pessoas e processos são igualmente importantes; aceitar mudanças; e manter a simplicidade.
- (B) programadores em primeiro lugar; ausência de prazos; cliente como última prioridade; aceitar as mudanças; e investir em controle de versão.
- (C) envolvimento do cliente apenas no início; entrega incremental; prazos rígidos; evitar mudanças; e manter a equipe.
- (D) envolvimento do cliente; entrega incremental; pessoas, não processos; aceitar as mudanças; e manter a simplicidade.
- (E) programadores em primeiro lugar; entrega por protótipos; processos, não pessoas; aceitar as mudanças; e manter o cronograma.

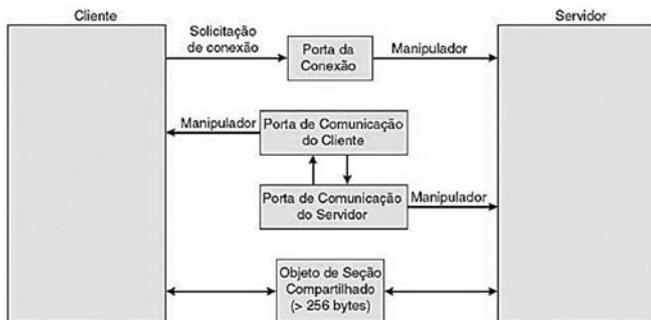
Área livre

QUESTÃO 37

Um dos métodos de desenvolvimento de *software* mais conhecido e utilizado é o *extreme programming* (XP). Esse consiste em um modelo

- (A) que busca atender às necessidades atuais, e nada mais.
- (B) que realiza testes de integração apenas ao final de todo o desenvolvimento.
- (C) que valoriza o trabalho de forma individualizada, evitando a programação em pares.
- (D) que evita a refatoração de código.
- (E) no qual não se faz necessária a disponibilidade de um representante do cliente a todo o tempo.

QUESTÃO 38



SILBERSCHATZ, A.; GALVIN, P. B.; GREG, G. *Fundamentos de sistemas operacionais*. 9. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2015.

A figura apresentada ilustra a conexão entre dois *sockets*. Acerca de *sockets*, assinale a alternativa correta.

- (A) Um par de processos que se comunicam por uma rede via *sockets* pode empregar entre um e quatro *sockets*.
- (B) *Sockets* não são utilizados em uma arquitetura cliente-servidor.
- (C) *Sockets* são um tipo específico de RPC.
- (D) Se um cliente, no hospedeiro X com endereço IP 123.45.6.78, quiser estabelecer uma conexão com um servidor *web* (porta 80) no endereço 910.11.12.3, a porta 1625 pode ser designada ao hospedeiro X. A conexão será composta por um par de *sockets*: (123.45.6.78:80) no hospedeiro X e (910.11.12.3:1625) no servidor *web*.
- (E) Todas as portas abaixo de 1024 são consideradas “bem conhecidas”, sendo utilizadas para implementar serviços padrão.

QUESTÃO 39

Um sistema distribuído é um conjunto de nós fracamente acoplados interconectados por uma rede de comunicação.

SILBERSCHATZ, A.; GALVIN, P. B.; GREG, G. *Fundamentos de sistemas operacionais*. 9. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2015.

Em relação ao tema do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Quando um nó do sistema falha, outros nós podem assumir a tarefa dele, garantindo que o processo em execução não seja abortado. Uma desvantagem dessa abordagem é que, com a queda de um nó, aumenta-se a carga sobre o resto do sistema.

- (B) O conceito de compartilhamento de recursos é aplicável nesse contexto, sendo que a seguinte desvantagem surge: se vários nós estão interconectados, é altamente provável que um nó fique sem recursos para ser executado.
- (C) Um sistema distribuído pode realizar o processamento de um único processo de forma paralela, porém a perda de desempenho para realizar a distribuição do código via rede entre os processadores é tão alta que essa abordagem é pouco utilizada.
- (D) Os nós de um sistema distribuído são iguais.
- (E) Um fenômeno comum em sistemas distribuídos, conhecido como *starvation*, consiste na garantia de que nenhum processo ficará sem recursos eternamente, garantindo distribuição justa de recursos.

QUESTÃO 40

A respeito da arquitetura orientada a serviços, assinale a alternativa correta.

- (A) Essa arquitetura não facilita a manutenção.
- (B) Essa arquitetura resulta em serviços específicos para cada plataforma e tecnologia.
- (C) Essa arquitetura não faz uso de padrões.
- (D) Essa arquitetura é capaz de aumentar a reutilização de código em diferentes aplicações.
- (E) O serviço não é totalmente abstraído da respectiva implementação.

Área livre

QUESTÃO 41

Vulnerabilidade é o (a)

- (A) processo de identificar, reconhecer e tratar riscos.
- (B) potencial causa de um incidente não desejado que pode resultar em danos à organização.
- (C) ponto fraco de um ativo que pode ser explorado por uma ameaça.
- (D) efeito da incerteza quanto aos objetivos.
- (E) resultado de um evento que afetou um ativo.

QUESTÃO 42

Com relação ao *balanced scorecard* (BSC), assinale a alternativa correta.

- (A) O BSC representa um sistema gerencial focado na gestão operacional do negócio.
- (B) O BSC proporciona às organizações um sistema tático de gestão, por meio de indicadores e objetivos de caráter operacional.
- (C) Em um plano estratégico, a visão e a missão de uma organização devem ser elaboradas com base nas iniciativas dos colaboradores da organização.
- (D) As perspectivas propostas por Kaplan e Norton para um BSC, na proposta inicial, eram: financeira, cliente, processos externos e estratégia.
- (E) O BSC permite à organização elaborar um plano estratégico, expresso por meio de perspectivas, para atingir objetivos estratégicos, que podem ser medidos por indicadores de desempenho.

QUESTÃO 43

A respeito dos conceitos de governança e gestão do COBIT 5, assinale a alternativa correta.

- (A) A governança é responsável pelo planejamento, pelo desenvolvimento, pela execução e pelo monitoramento das atividades técnicas, em consonância com a direção definida a fim de atingir os objetivos corporativos.
- (B) A governança garante que as necessidades, condições e opções das partes interessadas sejam avaliadas a fim de determinar objetivos corporativos acordados e equilibrados, definindo a direção por meio de prioridades e tomadas de decisão e monitorando o desempenho e a conformidade com a direção e os objetivos estabelecidos.
- (C) Em uma organização, a gestão é de responsabilidade do conselho de administração, sob a liderança do presidente, e de forma alguma pode ser delegada a níveis subordinados.
- (D) As responsabilidades de governança e gestão podem ser delegadas a níveis organizacionais mais baixos, no nível adequado, especialmente para aliviar o peso da alta administração.
- (E) Na organização, a governança é responsabilidade da diretoria executiva, sob a liderança do diretor executivo, e pode ser delegada a níveis mais baixos de acordo com a especificidade.

QUESTÃO 44

Quanto à matriz SWOT, é correto afirmar que as

- (A) forças (*strengths*) dizem respeito a fatores que a organização pode aproveitar do ambiente externo à empresa.
- (B) ameaças (*threats*) são fatores negativos do ambiente interno da organização.
- (C) forças (*strengths*) e oportunidades (*opportunities*) dizem respeito ao ambiente interno da organização.
- (D) oportunidades (*opportunities*) e ameaças (*threats*) referem-se ao ambiente externo à organização.
- (E) fraquezas (*weaknesses*) são fatores negativos externos à organização.

QUESTÃO 45

No que tange aos conceitos ITIL, assinale a alternativa correta.

- (A) A central de serviços é uma função da operação do serviço.
- (B) Na fase estratégia do serviço, é desenhado o acordo de nível de serviço (ANS) para que a estratégia seja atingida.
- (C) O foco da fase de operação do serviço é o gerenciamento da mudança.
- (D) Na fase de transição de serviço, incluem-se o gerenciamento de incidentes e os problemas decorrentes da transição de um serviço.
- (E) O gerenciamento da mudança, os incidentes e os problemas fazem parte da fase de transição do serviço.

QUESTÃO 46

Em relação ao PMBOK 5, assinale a alternativa correta.

- (A) Gerenciamento de projetos é a aplicação de ferramentas e técnicas às atividades do projeto para agregar valor ao negócio.
- (B) O principal benefício do grupo de processos de monitoramento e controle é a medição e a análise do desempenho do projeto a fim de identificar as variações no plano de gerenciamento do projeto.
- (C) Todos os processos de monitoramento ocorrem após os processos de execução.
- (D) Os processos de planejamento se encerram tão logo iniciem-se os processos de execução.
- (E) Os grupos de processos definem as fases do projeto.

Área livre

QUESTÃO 47 _____

Quanto ao relacionamento entre as áreas de conhecimento e os grupos de processos, é correto afirmar que

- (A) “desenvolver o termo de abertura do projeto” é um processo de gerenciamento da integração do projeto e do grupo de processos de planejamento.
- (B) “desenvolver o plano de gerenciamento do projeto” é um processo de gerenciamento da integração do projeto e do grupo de processos de iniciação.
- (C) “criar a estrutura analítica do projeto (EAP)” pertence ao grupo de processos de iniciação.
- (D) “definir o escopo” é um processo de gerenciamento do escopo do projeto e do grupo de processos de iniciação.
- (E) “realizar a garantia da qualidade” pertence ao grupo de processos de execução.

QUESTÃO 48 _____

Assinale a alternativa que indica processos do grupo de processos de planejamento.

- (A) “Desenvolver o termo de abertura de projeto” e “desenvolver o plano de gerenciamento do projeto”.
- (B) “Criar a estrutura analítica do projeto (EAP)” e “definir o escopo”.
- (C) “Desenvolver o termo de abertura de projeto” e “definir o escopo”.
- (D) “Criar a estrutura analítica do projeto (EAP)” e “validar o escopo”.
- (E) “Determinar o orçamento” e “validar o escopo”.

QUESTÃO 49 _____

No que se refere aos conceitos de segurança da informação, assinale a alternativa correta.

- (A) Confidencialidade é a propriedade da informação indisponível a quem não for autorizado.
- (B) Autenticidade é a propriedade da informação produzida por alguém autenticado.
- (C) Disponibilidade é a propriedade da informação disponível a qualquer pessoa, em qualquer tempo.
- (D) Acessibilidade é a propriedade da informação acessível e utilizável sob demanda por uma pessoa física ou por determinado sistema, órgão ou por uma entidade.
- (E) Autenticação é o processo que permite verificar a veracidade de uma informação.

QUESTÃO 50 _____

Acerca da elaboração de um plano de continuidade de negócios, assinale a alternativa correta.

- (A) Uma análise de impacto, para identificar ameaças que possam causar a interrupção de processos de negócio, deve ser realizada, além da avaliação dos riscos associados.
- (B) Tempo de trabalho de recuperação é a soma do tempo necessário para recuperar os dados perdidos e do tempo de interrupção elaborado.

- (C) Tempo de trabalho de recuperação é o tempo pré-definido no qual uma atividade deverá estar disponível após uma interrupção ou incidente.
- (D) Um dos objetivos da análise de impacto nos negócios é identificar lacunas (*gaps*) na capacidade de recuperação da organização.
- (E) *Checklist* é uma técnica de teste, também conhecida como teste de mesa, na qual as equipes envolvidas se reúnem para descrever verbalmente os procedimentos e as atividades.

Área livre

PROVA DISCURSIVA

Orientações para a elaboração do texto da prova discursiva.

- A prova é composta por 1 (uma) questão discursiva.
- A prova deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- A **folha de texto definitivo** da prova discursiva não poderá ser assinada, rubricada nem conter, em outro local que não o apropriado, qualquer palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova.
- A detecção de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição de texto definitivo acarretará anulação da prova do candidato.
- A **folha de texto definitivo** é o único documento válido para a avaliação da prova discursiva.
- O espaço para rascunho, contido no caderno de provas, é de preenchimento facultativo e não valerá para avaliação da prova discursiva.
- A resposta da questão deverá ter extensão mínima de 20 (vinte) linhas e máxima de 30 (trinta) linhas.

QUESTÃO DISCURSIVA

Leia, com atenção, os textos a seguir.

Scrum é um modelo ágil para a gestão de projetos de *software*. No Scrum, um dos conceitos mais importantes é o *sprint*, que consiste em um ciclo de desenvolvimento que, em geral, vai de duas semanas a um mês.

A concepção inicial do Scrum deu-se na indústria automobilística, e o modelo pode ser adaptado a várias outras áreas diferentes da produção de *software*.

WAZLAWICK, R. S. *Engenharia de software: conceitos e práticas*. São Paulo: Elsevier, 2013, com adaptações.

Considerando que o texto apresentado tem caráter meramente motivador, redija um texto dissertativo e (ou) argumentativo que apresente as principais características do modelo Scrum. Aborde, necessariamente, os seguintes tópicos:

- a) os três perfis mais importantes no modelo Scrum e as respectivas responsabilidades;
- b) no que consiste um *product backlog*;
- c) o conceito de *sprint* e as atividades realizadas no início de cada uma; e
- d) a diferença entre *sprint backlog* e *product backlog*.

RASCUNHO

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	

PROVA APLICADA