

Aula 35

*Caixa Econômica Federal - CEF (Técnico
Bancário - TI) Passo Estratégico de
Conhecimentos Específicos - 2024
(Pós-Edital)*

Autor:

Fernando Pedrosa Lopes

12 de Maio de 2024

Questões - MPS.BR

1. Como os níveis de maturidade do MPS.BR são organizados e quais características eles representam?

- A) Organizados de A a G, representando a eficácia dos processos.
- B) Organizados alfabeticamente, sem representar características específicas.
- C) Organizados de G a A, com G sendo o mais avançado e A o mais básico.
- D) Organizados de G a A, com G sendo o mais básico e A o mais avançado.
- E) Organizados numericamente, representando a qualidade dos processos.

2. No contexto do gerenciamento de projetos, o que a Aquisição refere-se a?

- A) Garantir decisões lógicas e alinhadas com objetivos estratégicos.
- B) Obtenção de produtos, serviços ou resultados externos, incluindo contratação e gestão de fornecedores.
- C) Combinação e coordenação dos componentes do produto.
- D) Supervisionar o credenciamento de avaliadores e manutenção dos padrões.
- E) Gerenciar mudanças de forma eficiente, mantendo controle sobre a configuração do produto.

3. No contexto do MPS.BR, o que significa a exclusão de processos e em quais circunstâncias pode ser aplicada?

- A) Exclusão de processos obsoletos; aplicada quando os processos são considerados irrelevantes.
- B) Exclusão de processos de nível mais baixo; aplicada quando a organização atinge um nível de maturidade superior.
- C) Exclusão de processos relevantes para serviços, mas não para software; aplicada em empresas de serviços.
- D) Exclusão de processos que não se aplicam ao escopo de uma avaliação específica; pode ser aplicada conforme os critérios estabelecidos.
- E) Exclusão de processos associados a modelos internacionais; aplicada em avaliações nacionais.

4. Como o processo de Verificação e Validação se diferencia no contexto do MPS.BR, e qual é seu principal objetivo?

- A) A Verificação foca na conformidade com requisitos, enquanto a Validação foca na adequação ao uso pretendido; o objetivo é assegurar qualidade.
- B) A Verificação foca na aquisição de produtos, enquanto a Validação foca na integração do produto; o objetivo é assegurar a entrega pontual.
- C) A Verificação foca no gerenciamento de projetos, enquanto a Validação foca na gerência de configuração; o objetivo é assegurar eficiência.
- D) A Verificação foca na medição de processos, enquanto a Validação foca no gerenciamento de recursos humanos; o objetivo é assegurar a melhoria contínua.
- E) A Verificação foca na exclusão de processos, enquanto a Validação foca na gerência de decisões; o objetivo é assegurar conformidade com normas internacionais.

5. Como o processo de Gerência de Processos contribui para a melhoria contínua dentro de uma organização que segue o MPS.BR?

- A) Focando apenas na avaliação e classificação da maturidade dos processos.
- B) Integrando e coordenando os componentes do produto.
- C) Implementando o ciclo PDCA para planejamento, execução, monitoramento e melhoria dos processos.
- D) Controlando e gerenciando mudanças apenas nos produtos de software.
- E) Estabelecendo critérios de recrutamento e desenvolvimento de pessoal.

Questões - ITIL

6. Qual das seguintes afirmações melhor descreve o conceito de 'Serviço' no contexto da ITIL 4?

- A) Um conjunto de atividades técnicas realizadas pela equipe de TI.
- B) Uma maneira de entregar valor aos clientes facilitando os resultados desejados.
- C) Um produto tangível fornecido pelo departamento de TI.
- D) Uma solução de software desenvolvida internamente pela equipe de TI.
- E) Uma ferramenta de gerenciamento de projetos utilizada pela equipe de TI.

7. No Modelo de Quatro Dimensões da ITIL 4, qual dimensão enfoca a cultura, estrutura, e capacidades das pessoas dentro de uma organização?

- A) Informação e Tecnologia
- B) Parceiros e Fornecedores
- C) Organizações e Pessoas
- D) Fluxos de Valor e Processos
- E) Governança e Estratégia

8. O que é o Sistema de Valor de Serviço (SVS) na ITIL 4?

- A) Um conjunto de processos de TI específicos para gerenciamento de serviços.
- B) Uma ferramenta de software para automatizar as operações de TI.
- C) Um modelo que inclui princípios orientadores, governança e práticas de gerenciamento para criar valor.
- D) Um sistema exclusivo para gerenciamento de incidentes e problemas de TI.
- E) Uma metodologia de desenvolvimento ágil para equipes de TI.

9. Qual dos seguintes é um dos sete princípios orientadores da ITIL 4?

- A) Maximização do lucro
- B) Redução de custos em todos os aspectos
- C) Foque em Valor
- D) Centralização de processos
- E) Automatização completa

10. Em termos de práticas de gerenciamento na ITIL 4, qual prática é responsável por coletar, analisar e relatar dados para apoiar a tomada de decisão e fornecer informações aos stakeholders?

- A) Gerenciamento de Incidente
- B) Medição e Reporte
- C) Gerenciamento de Mudanças
- D) Gerenciamento do Conhecimento
- E) Gerenciamento de Riscos

Questões - COBIT 2019

11. Qual é o principal objetivo do COBIT 2019 na governança de TI?

- A) Fornecer um conjunto detalhado de processos operacionais de TI.
- B) Priorizar investimentos em tecnologia da informação.
- C) Criar uma estrutura para gerenciamento de riscos de TI.
- D) Alinhar a governança de TI com as metas de negócios.
- E) Automatizar as operações de TI.

12. No COBIT 2019, o que é a 'Cascata de Objetivos'?

- A) Um processo para definir políticas de segurança de TI.
- B) Um método para determinar os requisitos de recursos de TI.
- C) Uma ferramenta para avaliar o desempenho dos sistemas de TI.
- D) Uma técnica para alinhar objetivos de negócios com objetivos de governança de TI.
- E) Um sistema para implementar mudanças em projetos de TI.

13. Quem são considerados stakeholders no contexto do COBIT 2019?

- A) Somente a equipe de TI.
- B) Somente os gerentes de projeto.
- C) Todos os funcionários da organização.
- D) Fornecedores e prestadores de serviços externos.
- E) Todas as partes interessadas, incluindo a direção executiva, clientes e fornecedores.

14. Qual dos seguintes é um dos benefícios chave do COBIT 2019?

- A) Redução de custos operacionais de TI.
- B) Aumento da velocidade de desenvolvimento de software.
- C) Melhoria da segurança cibernética.
- D) Aumento da satisfação do cliente.
- E) Aumento da eficiência na governança e gerenciamento de TI.

15. No COBIT 2019, o que são 'Áreas Focais'?

- A) Os principais processos de TI que precisam ser gerenciados.
- B) Áreas específicas de tecnologia, como segurança cibernética e big data.
- C) Aspectos específicos da governança de TI que requerem atenção.
- D) Indicadores-chave de desempenho para avaliação de TI.
- E) Metodologias de desenvolvimento de software.

Gabaritos e Comentários

Questões - MPS.BR

1. Como os níveis de maturidade do MPS.BR são organizados e quais características eles representam?

- A) Organizados de A a G, representando a eficácia dos processos.
- B) Organizados alfabeticamente, sem representar características específicas.
- C) Organizados de G a A, com G sendo o mais avançado e A o mais básico.
- D) Organizados de G a A, com G sendo o mais básico e A o mais avançado.
- E) Organizados numericamente, representando a qualidade dos processos.

Comentários:

Os níveis de maturidade do MPS.BR são organizados de G a A, com o nível G sendo o mais básico e o A o mais avançado. Cada nível representa um grau de maturidade e capacidade na implementação de processos em uma organização. Essa organização contribui para a compreensão e avaliação da eficácia dos processos em uma empresa.

Gabarito: D

2. No contexto do gerenciamento de projetos, o que a Aquisição refere-se a?

- A) Garantir decisões lógicas e alinhadas com objetivos estratégicos.
- B) Obtenção de produtos, serviços ou resultados externos, incluindo contratação e gestão de fornecedores.
- C) Combinação e coordenação dos componentes do produto.
- D) Supervisionar o credenciamento de avaliadores e manutenção dos padrões.

E) Gerenciar mudanças de forma eficiente, mantendo controle sobre a configuração do produto.

Comentários:

A Aquisição, no contexto do gerenciamento de projetos, refere-se à obtenção de produtos, serviços ou resultados externos. Isso pode incluir atividades como a contratação e a gestão de fornecedores. Essa definição captura a essência do termo no contexto de gerenciamento de projetos e estabelece o propósito e a abordagem corretos para a Aquisição.

Gabarito: B

3. No contexto do MPS.BR, o que significa a exclusão de processos e em quais circunstâncias pode ser aplicada?

- A) Exclusão de processos obsoletos; aplicada quando os processos são considerados irrelevantes.
- B) Exclusão de processos de nível mais baixo; aplicada quando a organização atinge um nível de maturidade superior.
- C) Exclusão de processos relevantes para serviços, mas não para software; aplicada em empresas de serviços.
- D) Exclusão de processos que não se aplicam ao escopo de uma avaliação específica; pode ser aplicada conforme os critérios estabelecidos.
- E) Exclusão de processos associados a modelos internacionais; aplicada em avaliações nacionais.

Comentários:

A exclusão de processos no MPS.BR significa a remoção de processos que não se aplicam ao escopo de uma avaliação específica. Pode ser aplicada conforme os critérios estabelecidos e permite que as organizações se concentrem nos processos mais relevantes para suas necessidades e objetivos específicos, tornando as avaliações mais focadas e eficazes.

Gabarito: D

4. Como o processo de Verificação e Validação se diferencia no contexto do MPS.BR, e qual é seu principal objetivo?

- A) A Verificação foca na conformidade com requisitos, enquanto a Validação foca na adequação ao uso pretendido; o objetivo é assegurar qualidade.
- B) A Verificação foca na aquisição de produtos, enquanto a Validação foca na integração do produto; o objetivo é assegurar a entrega pontual.
- C) A Verificação foca no gerenciamento de projetos, enquanto a Validação foca na gerência de configuração; o objetivo é assegurar eficiência.
- D) A Verificação foca na medição de processos, enquanto a Validação foca no gerenciamento de recursos humanos; o objetivo é assegurar a melhoria contínua.
- E) A Verificação foca na exclusão de processos, enquanto a Validação foca na gerência de decisões; o objetivo é assegurar conformidade com normas internacionais.

Comentários:

No MPS.BR, o processo de Verificação se concentra na conformidade com os requisitos, assegurando que os produtos de trabalho atendem às especificações. A Validação, por outro lado, foca na adequação ao uso pretendido, garantindo que o produto cumpra sua função pretendida no

ambiente operacional. O objetivo principal desses processos é assegurar a qualidade do produto.

Gabarito: A

5. Como o processo de Gerência de Processos contribui para a melhoria contínua dentro de uma organização que segue o MPS.BR?

- A) Focando apenas na avaliação e classificação da maturidade dos processos.
- B) Integrando e coordenando os componentes do produto.
- C) Implementando o ciclo PDCA para planejamento, execução, monitoramento e melhoria dos processos.
- D) Controlando e gerenciando mudanças apenas nos produtos de software.
- E) Estabelecendo critérios de recrutamento e desenvolvimento de pessoal.

Comentários:

O processo de Gerência de Processos contribui para a melhoria contínua dentro de uma organização seguindo o MPS.BR, implementando o ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act). Esse ciclo permite o planejamento, execução, monitoramento e melhoria contínua dos processos, alinhando-se com a necessidade de melhorar continuamente o desempenho dos processos em uma organização.

Gabarito: C

Questões - ITIL

6. Qual das seguintes afirmações melhor descreve o conceito de 'Serviço' no contexto da ITIL 4?

- A) Um conjunto de atividades técnicas realizadas pela equipe de TI.
- B) Uma maneira de entregar valor aos clientes facilitando os resultados desejados.
- C) Um produto tangível fornecido pelo departamento de TI.
- D) Uma solução de software desenvolvida internamente pela equipe de TI.
- E) Uma ferramenta de gerenciamento de projetos utilizada pela equipe de TI.

Comentários:

A ITIL 4 define um 'Serviço' como um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que eles desejam alcançar, sem a necessidade de gerenciar custos e riscos específicos. Esta definição enfatiza o foco na criação de valor e na satisfação do cliente, diferenciando um serviço de meras atividades técnicas ou produtos tangíveis.

Gabarito: B

7. No Modelo de Quatro Dimensões da ITIL 4, qual dimensão enfoca a cultura, estrutura, e capacidades das pessoas dentro de uma organização?

- A) Informação e Tecnologia
- B) Parceiros e Fornecedores
- C) Organizações e Pessoas
- D) Fluxos de Valor e Processos
- E) Governança e Estratégia

Comentários:

Dentro do Modelo de Quatro Dimensões da ITIL 4, a dimensão 'Organizações e Pessoas' trata especificamente da importância das pessoas, cultura organizacional, estrutura organizacional e capacidades necessárias para efetivamente gerenciar e entregar serviços de TI.

Gabarito: C

8. O que é o Sistema de Valor de Serviço (SVS) na ITIL 4?

- A) Um conjunto de processos de TI específicos para gerenciamento de serviços.
- B) Uma ferramenta de software para automatizar as operações de TI.
- C) Um modelo que inclui princípios orientadores, governança e práticas de gerenciamento para criar valor.
- D) Um sistema exclusivo para gerenciamento de incidentes e problemas de

TI.

E) Uma metodologia de desenvolvimento ágil para equipes de TI.

Comentários:

O Sistema de Valor de Serviço (SVS) na ITIL 4 representa um modelo abrangente que inclui todos os componentes e atividades necessárias para a prestação de serviços de valor. Isso inclui princípios orientadores, governança, cadeia de valor de serviço e práticas de gerenciamento.

Gabarito: C

9. Qual dos seguintes é um dos sete princípios orientadores da ITIL 4?

- A) Maximização do lucro
- B) Redução de custos em todos os aspectos
- C) Foque em Valor
- D) Centralização de processos
- E) Automatização completa

Comentários:

Dentre os sete princípios orientadores da ITIL 4, “Foque em Valor” é fundamental. Este princípio enfatiza que todas as decisões, atividades e processos devem ser direcionados para a criação de valor para os clientes e o negócio.

Gabarito: C

10. Em termos de práticas de gerenciamento na ITIL 4, qual prática é responsável por coletar, analisar e relatar dados para apoiar a tomada de decisão e fornecer informações aos stakeholders?

- A) Gerenciamento de Incidente
- B) Medição e Reporte
- C) Gerenciamento de Mudanças
- D) Gerenciamento do Conhecimento
- E) Gerenciamento de Riscos

Comentários:

A prática de “Medição e Reporte” na ITIL 4 é responsável por coletar, analisar e relatar dados. Esta prática é essencial para fornecer informações relevantes

aos stakeholders, apoiando a tomada de decisão eficaz e garantindo a transparência no gerenciamento de serviços de TI.

Gabarito: B

Questões - COBIT 2019

11. Qual é o principal objetivo do COBIT 2019 na governança de TI?

- A) Fornecer um conjunto detalhado de processos operacionais de TI.
- B) Priorizar investimentos em tecnologia da informação.
- C) Criar uma estrutura para gerenciamento de riscos de TI.
- D) Alinhar a governança de TI com as metas de negócios.
- E) Automatizar as operações de TI.

Comentários:

O COBIT 2019 é projetado para ajudar organizações a alinhar a governança de TI com as metas gerais do negócio. Isso permite que as empresas integrem objetivos estratégicos com a governança de TI, garantindo que as iniciativas de TI suportem e realizem essas metas.

Gabarito: D

12. No COBIT 2019, o que é a 'Cascata de Objetivos'?

- A) Um processo para definir políticas de segurança de TI.
- B) Um método para determinar os requisitos de recursos de TI.
- C) Uma ferramenta para avaliar o desempenho dos sistemas de TI.
- D) Uma técnica para alinhar objetivos de negócios com objetivos de governança de TI.
- E) Um sistema para implementar mudanças em projetos de TI.

Comentários:

A 'Cascata de Objetivos' no COBIT 2019 é uma técnica usada para garantir que os objetivos de governança de TI estejam alinhados com os objetivos de negócios. Ela ajuda a traduzir as metas de alto nível em objetivos operacionais e governança específicos.

Gabarito: D

13. Quem são considerados stakeholders no contexto do COBIT 2019?

- A) Somente a equipe de TI.
- B) Somente os gerentes de projeto.
- C) Todos os funcionários da organização.
- D) Fornecedores e prestadores de serviços externos.
- E) Todas as partes interessadas, incluindo a direção executiva, clientes e fornecedores.

Comentários:

No COBIT 2019, os stakeholders referem-se a todas as partes interessadas que são afetadas pela governança e gerenciamento de TI, incluindo a direção executiva, clientes, funcionários e fornecedores.

Gabarito: E

14. Qual dos seguintes é um dos benefícios chave do COBIT 2019?

- A) Redução de custos operacionais de TI.
- B) Aumento da velocidade de desenvolvimento de software.
- C) Melhoria da segurança cibernética.
- D) Aumento da satisfação do cliente.
- E) Aumento da eficiência na governança e gerenciamento de TI.

Comentários:

Um dos benefícios chave do COBIT 2019 é o aumento da eficiência na governança e gerenciamento de TI, ajudando as organizações a obterem mais valor de suas iniciativas de TI e garantindo a conformidade e a otimização dos recursos.

Gabarito: E

15. No COBIT 2019, o que são 'Áreas Focais'?

- A) Os principais processos de TI que precisam ser gerenciados.
- B) Áreas específicas de tecnologia, como segurança cibernética e big data.
- C) Aspectos específicos da governança de TI que requerem atenção.
- D) Indicadores-chave de desempenho para avaliação de TI.
- E) Metodologias de desenvolvimento de software.

Comentários:

As 'Áreas Focais' no COBIT 2019 são aspectos específicos da governança de TI que foram identificados como cruciais e que requerem atenção especial para garantir uma gestão eficaz e eficiente de TI.

Gabarito: C

1.D	2.B	3.D	4.A	5.C
6.B	7.C	8.C	9.C	10.B
11.D	12.D	13.E	14.E	15.C

ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.