



CAIXA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Técnico Bancário Novo - Tecnologia da Informação

EDITAL Nº 01/2024/NM, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2024

CÓD: SL-117FV-24
7908433250814

Língua Portuguesa

| | |
|---|----|
| 1. Compreensão e interpretação de textos | 9 |
| 2. Argumentação e persuasão | 20 |
| 3. Comunicação assertiva: Linguagem simples, concisa, objetiva | 21 |
| 4. Organização textual | 21 |
| 5. Coesão e Coerência..... | 21 |
| 6. Tipologia textual | 22 |
| 7. Ortografia oficial | 25 |
| 8. Acentuação gráfica..... | 26 |
| 9. Emprego do sinal indicativo de crase..... | 28 |
| 10. Sintaxe da oração e do período | 28 |
| 11. Pontuação | 31 |
| 12. Concordância nominal e verbal | 33 |
| 13. Regência nominal e verbal..... | 34 |
| 14. Significação das palavras..... | 37 |
| 15. Colocação do pronome átono..... | 38 |
| 16. Redação Oficial: escrita de textos formais e Manual de Redação da Presidência da República (disponível no sítio do Planalto na internet)..... | 38 |
| 17. Novo Acordo ortográfico..... | 50 |

Língua Inglesa

| | |
|--|----|
| 1. Conhecimento de um vocabulário fundamental e dos aspectos gramaticais básicos para a compreensão de textos..... | 67 |
|--|----|

Matemática Financeira

| | |
|--|-----|
| 1. Conceitos gerais: valor do dinheiro no tempo, valor presente, valor futuro, juro, taxa de juro, prazo da operação. Equivalência de Capitais em fluxos regulares ou irregulares: VP, VF, prazos e taxas de retorno..... | 95 |
| 2. Sequências numéricas: leis de formação expressas de forma geral (em função da posição do termo) ou de forma recursiva (em função de um ou mais termos anteriores); progressões aritméticas; progressões geométricas | 108 |
| 3. Juros Simples. Juros Compostos | 110 |
| 4. Sistemas de Amortização de qualquer tipo, incluindo os sistemas com amortizações constantes (SAC) e com prestações constantes (Francês ou PRICE) | 111 |
| 5. Descontos: racional composto e comercial simples | 117 |
| 6. Séries Uniformes..... | 119 |

Noções de Probabilidade E Estatística

| | |
|---|-----|
| 1. Conceitos gerais: variável, tipos de variáveis, população, amostra, frequências: absoluta e relativa, frequências acumuladas, representações em gráficos e tabelas (linhas, colunas, setores e histogramas)..... | 129 |
| 2. Medidas de tendência central (em dados brutos ou agrupados em classes): média aritmética, média geométrica, média ponderada, moda e mediana..... | 140 |
| 3. Medidas de Posição: quartis e percentis | 143 |
| 4. Medidas de dispersão (em dados brutos ou agrupados em classes): amplitude, variância, desvio padrão e coeficiente de variação..... | 147 |
| 5. Probabilidade: experimento aleatório, espaço amostral, evento; espaços equiprováveis; probabilidade de Laplace; espaços não equiprováveis..... | 149 |
| 6. teorema do produto | 154 |
| 7. probabilidade condicional e independência | 154 |
| 8. distribuição binomial | 155 |

Comportamentos Éticos e Compliance

| | |
|--|-----|
| 1. Prevenção à lavagem de dinheiro: Lei nº 9.613/98 e suas alterações | 163 |
| 2. Circular nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020 e Carta Circular nº 4.001, de 29 de janeiro de 2020 e suas alterações | 168 |
| 3. Resolução CVM 50/2021..... | 183 |
| 4. Conceitos e medidas de enfrentamento ao assédio moral e sexual | 196 |
| 5. Atitudes éticas, respeito, valores e virtudes | 197 |
| 6. noções de ética empresarial e profissional; A gestão da ética nas empresas públicas e privadas | 199 |
| 7. Código de Ética, Conduta e integridade..... | 200 |
| 8. Segurança da informação: fundamentos, conceitos e mecanismos de segurança; Segurança cibernética: Resolução CMN nº 4893, de 26 de fevereiro de 2021 | 220 |
| 9. Artigo 37 da Constituição Federal (Princípios constitucionais da Administração Pública: Princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência) | 221 |
| 10. Sigilo Bancário: Lei Complementar nº 105/2001 e suas alterações..... | 223 |
| 11. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações | 226 |
| 12. Legislação anticorrupção: Lei nº 12.846/2013 e DECRETO Nº 11.129, DE 11 DE JULHO DE 2022 | 239 |
| 13. Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática - PRASC CAIXA | 252 |
| 14. Boas práticas de governança corporativa | 256 |

Tecnologia da Informação

| | |
|--|-----|
| 1. Engenharia de software: Processos de software: Processo Unificado (UP): conceitos gerais, disciplinas, fases, papéis, atividades e artefatos; UX; Análise e projeto orientados a objetos; A Linguagem UML: modelos e diagramas; Padrões de projeto; Engenharia de requisitos | 261 |
| 2. Estrutura de dados e algoritmos: Busca sequencial e busca binária sobre arrays; Ordenação (métodos da bolha, ordenação por seleção, ordenação por inserção); Lista encadeada; Pilha; Fila; Noções de árvore binária..... | 262 |
| 3. Linguagens de programação: linguagens de programação, linguagens orientadas a objeto e procedurais; Padrões de Projeto; Linguagens Java SE; JEE, Microprofile, C#, .NET, AngularJS; Angular; TypeScript 4.X; Javascript; Python 3.9.X (bibliotecas Pandas, NumPy, SciPy, Matplotlib, Tensorflow, PyTorch e Scikit-learn); Scala; R; Kotlin; Objective-C; .Net; Flutter; Swift, Cobol... | 263 |

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| 4. Desenvolvimento de software para a Web: sistemas distribuídos e microsserviços; Arquitetura e padrões de projeto Java EE8; Servlets; JSF; JSP; Ajax; Interoperabilidade de sistemas; SOA e Web Services (Quarkus); Padrões REST, Padrões HTML 4.01, HTTP response Status code, XHTML 1.0, XML, XSLT, UDDI, WSDL e SOAP | 265 |
| 5. Teste de software (Qualidade): Controle da qualidade estático: revisão, inspeção, medição estática, análise estática; Princípios e técnicas de teste de software: teste de unidade, teste de integração, teste de regressão, teste alfa, teste beta, teste de segurança, teste de aceitação e de aprovação; Desenvolvimento dirigido por testes | 266 |
| 6. Bancos de dados: Modelagem conceitual de dados: a abordagem entidade-relacionamento; Modelo relacional de dados (conceitos básicos e normalização); Conceitos de banco de dados e sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBD); Linguagem SQL; Data Warehouse – modelagem física de dados: tabelas, índices, particionamento, desempenho; modelagem conceitual para data warehouses, dados multidimensionais; Big data: Fundamentos, técnicas de preparação e apresentação de dados; soluções de big data | 266 |
| 7. Agilidade: Lean; Lean IT; frameworks (XP; SCRUM; Kanban; SAFe SA; Nexus); ágil em escala e ágil escalado; ferramentas; artefatos, métricas e indicadores ágeis; management 3.0; Lean UX; Design Thinking; História de Usuário; O backlog do produto e as técnicas para priorização (Moscow, Scorecard, BUC, Testes de Suposição e Valor de negócio x risco); técnica para estimativa de escopo (planning poker, Story points, enquete, T-shirt sizing); kanban e o fluxo de valor; técnicas/cerimônias para colaboração e integração do time ágil (SoS, PoSinc, planning, review, retrospectiva, daily, PI Plannig); Integração contínua; Deploy contínuo; Entrega contínua; tratamento de débito técnicos e incidentes; Arquitetura e Qualidade ágeis; DevSecOps | 275 |
| 8. Organização e arquitetura de computadores: Arquitetura básica de um computador: CPU e hierarquia de memória; Armazenamento e representação de dados: base binária e complemento a dois, ponto flutuante e caracteres; Armazenamento e representação de instruções; Modos de endereçamento; Conjunto típico de instruções de uma CPU; Subsistema de entrada/saída e dispositivos de armazenamento secundário | 276 |
| 9. Sistemas Operacionais: Funções e estrutura de um sistema operacional; Processos: conceitos básicos, comunicação, sincronização e escalonamento; Gerência de memória: partições fixas e variáveis, realocação, memória virtual, swapping, sistemas de arquivos; Windows 10 (32-64 bits) e ambiente Linux (SUSE SLES 15 SP2) e IBM z/OS | 278 |
| 10. Arquiteturas de software: arquitetura em camadas, arquitetura MVC, arquitetura orientada a serviços; arquitetura monolítica, arquitetura microsserviço, micro front end, Nuvem pública e privada, métricas e estimativas de software, Análise por pontos de função: conceitos básicos e aplicações; Estratégias de Migração de Aplicações para o ambiente de nuvem, Governança, Computação Serverless, Segurança Compartilhada | 279 |
| 11. Gerência de configuração: Conceitos e práticas; Uso de ferramentas de gerência de configuração; Controle de defeitos: conceitos e práticas | 297 |
| 12. Portais corporativos: Arquitetura da informação, portlets e RSS; Ferramentas de Gestão de Conteúdos; Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico | 303 |
| 13. Qualidade de software: CMMI/MPS-BR: Conceitos básicos e objetivos; Disciplinas e formas de representação; Níveis de capacidade e maturidade | 306 |
| 14. Conceitos de Arquitetura de Referência: arquitetura de solução para o desenvolvedor básico | 308 |
| 15. Gestão e governança de TI: ITIL v.4; COBIT | 309 |

Conhecimentos e Comportamentos Digitais

| | |
|---|-----|
| 1. Mindset de crescimento, Paradigma da abundância | 315 |
| 2. Intraempreendedorismo | 315 |
| 3. Design Thinking, Design de Serviço | 316 |
| 4. Metodologias ágeis, Lean Manufacturing, SCRUM | 316 |
| 5. Resolução de problemas complexos, visão sistêmica e estratégica | 317 |
| 6. Ciência de dados | 317 |
| 7. Senso colaborativo e disposição para somar pontos de vista divergentes | 318 |
| 8. Pensamento computacional | 318 |

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| 9. Análise de Negócios..... | 319 |
| 10. Liderança, autoliderança e liderança de equipes..... | 319 |
| 11. Autodesenvolvimento..... | 320 |
| 12. Experiência do consumidor (Customer experience)..... | 321 |
| 13. Inteligência emocional..... | 321 |
| 14. Desenvolvimento sustentável (Pacto global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS)..... | 321 |
| 15. Objetivos-chaves para resultados (OKR)..... | 324 |
| 16. Gestão do tempo e produtividade..... | 324 |
| 17. Técnicas e boas práticas para o trabalho à distância..... | 325 |
| 18. Aprender a aprender e Aprendizagem contínua (Life long learning)..... | 325 |

formações de perfil do usuário, assim como uma interface padrão para obter e armazenar configurações do usuário. Ele gerencia o ciclo de vida do Portlet, fornecendo um ambiente para inicialização, execução e destruição da instância.

- **init(PortletConfig config):** executado durante a inicialização do Portlet, este método obtém a configuração do Portlet e prepara a instância.

- **processAction(ActionRequest request, ActionResponse response):** executado em cada requisição do usuário para processar uma ação, este método controla o estado da janela, persistência e prepara a renderização.

- **render(RenderRequest request, RenderResponse response):** produz um fragmento da página web a ser configurado, sendo executado em todos os Portlets da tela, seja em uma ordem específica ou paralelamente.

- **destroy():** chamado quando o Portlet é destruído, este método pode persistir dados eventualmente na memória (variáveis, sessão, etc) e liberar recursos.

RSS (Really Simple Syndication)

É um formato que permite a distribuição de informações em tempo real pela internet. Com esse sistema, os usuários não precisam abrir o navegador ou buscar notícias, fotos ou vídeos em diferentes sites. Todo o conteúdo desejado é entregue automaticamente por meio de um código de RSS. Basta selecionar quais conteúdos deseja receber.

Existem duas maneiras de usar o RSS: diretamente pelo navegador ou por meio de um programa de leitura.

Se optar por acessar pelo navegador, é necessário copiar e colar o link do RSS na barra de endereços para ser redirecionado para uma tela que oferecerá opções e instruções sobre como ler o código. Além disso, existem aplicativos e complementos de navegador que facilitam essa função.

Outra forma é instalar um leitor de RSS (também conhecido como RSS Reader) no seu computador. Existem diversos programas disponíveis para teste ou download gratuito na internet, como o FeedReader, por exemplo. Realize uma pesquisa e escolha aquele que melhor atende às suas necessidades.

Programas Leitores de RSS

- **FeedDemon:** reconhecido como um dos melhores leitores de RSS atualmente. Após um período de teste de 30 dias, é necessário adquiri-lo.

- **FeedReader:** recomendado para iniciantes devido à sua simplicidade. Possui código aberto e é totalmente gratuito.

- **NewsGator:** este leitor funciona integrado ao Microsoft Outlook, porém não é gratuito.

- **Hand/RSS:** permite baixar o resumo de atualizações e transferi-lo para dispositivos Palm.

- **Pluck:** gratuito e oferece diversas funcionalidades, além de funcionar integrado ao Internet Explorer.

- **DeepNet Explorer:** contém navegador web, leitor de RSS e compartilhamento de arquivos em um único programa gratuito.

- **Opera:** a última versão deste navegador popular inclui um leitor de RSS integrado.

- **Online News Screenshoter:** protetor de tela que exibe notícias provenientes de RSS. Este programa é pago.

Ferramentas de gestão de conteúdos

As plataformas de gestão de conteúdo, ou CMS (Content Management System), são ferramentas empregadas para gerenciar conteúdos digitais em diversas formas, seja em SaaS, blogs, sites ou plataformas online. Essas soluções de CMS facilitam a criação de conteúdo, armazenamento de informações e inserção de arquivos, tudo isso sem exigir conhecimento prévio em programação, como HTML, CSS, JavaScript, PHP, entre outras linguagens.

Os sistemas de gerenciamento de conteúdo (CMS)

Surgiram para facilitar a administração e publicação de conteúdo digital, eliminando a necessidade de lidar diretamente com códigos de programação. De acordo com o Gartner, um bom CMS deve oferecer funções que vão além da simples publicação de conteúdo, incluindo criação de conteúdo, repositórios organizados, segurança, controle de versões, interoperabilidade, implantação flexível e integração com outras tecnologias. Algumas ferramentas populares de CMS incluem:

- **WordPress:** uma plataforma amplamente utilizada para blogs e sites, baseada em PHP, oferecendo uma grande variedade de plugins e recursos personalizáveis.

- **Joomla:** semelhante ao WordPress, é open source e baseado em PHP, com uma interface amigável e templates pré-definidos adaptáveis.

- **Assetway:** uma plataforma moderna de armazenamento de ativos digitais desenvolvida na Google Cloud Platform, com recursos avançados de inteligência artificial e machine learning.

- **Radiant:** baseado em Ruby, é indicado para projetos menores, com uma interface simples e flexível, e um mecanismo inteligente de armazenamento em cache para alto desempenho.

- **Drupal:** altamente escalável e adaptável, com suporte para vários níveis de conteúdo e recursos avançados de aprendizagem e suporte multilíngue.

Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG)

O Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) constitui um conjunto de diretrizes a serem seguidas para garantir que os sites e portais do governo brasileiro sejam acessíveis de maneira padronizada e de fácil implementação.

Conformidade O eMAG foi desenvolvido para atender às demandas específicas do contexto brasileiro, em conformidade com os padrões internacionais. Seu objetivo é orientar os profissionais envolvidos na publicação de informações ou serviços na Internet a criar, modificar e/ou adaptar páginas, sites e portais de forma a torná-los acessíveis ao maior número possível de pessoas.

Histórico

A primeira versão do eMAG foi disponibilizada para consulta pública em 18 de janeiro de 2005, seguida pela versão 2.0, que incorporou as alterações propostas, lançada em 14 de dezembro do mesmo ano.

Em 2007, a Portaria nº 3, de 7 de maio, oficializou a implementação do eMAG no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), tornando obrigatória sua observância nos sites e portais do governo brasileiro.

A terceira versão do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG 3.0) foi lançada em 21 de setembro de 2013, durante o evento “Acessibilidade Digital – um direito de todos”. Esta versão dinâmica é uma seção dedicada à “Padronização de acessibilidade nas páginas do governo federal”, com o objetivo de uniformi-

re. Isso o torna compatível com práticas como o CMMI (Capability Maturity Model Integration). Assim como o CMMI, o MPS-BR também adota uma estrutura de níveis de maturidade para avaliar o progresso das organizações na melhoria de seus processos.

Os diferentes níveis de atualização do MPS-BR servem como indicadores de estágio de desenvolvimento em que uma empresa se encontra. Cada nível de maturidade representa um grau diferente de controle de processos e qualidade, permitindo uma avaliação clara do padrão de qualidade que se pode esperar de uma organização em particular.

Segue abaixo a lista dos 7 níveis de prorrogação previstas pelo MPS-BR:

Nível A – em otimização: enfoca inovação e análise de causas.

Nível B – gerenciado quantitativamente: avalia o desempenho dos processos e assume a gestão quantitativa.

Nível C – definido: inclui o gerenciamento de riscos.

Nível D – largamente definido: engloba atividades como verificação, validação, liberação, instalação e integração de produtos.

Nível E – parcialmente definido: aborda processos como treinamento, adaptação de processos para gerenciamento de projetos e enfatiza a melhoria e o controle do processo organizacional.

Nível F – gerenciado: introduz controles de medição, gerenciamento de configuração, aquisição e garantia da qualidade.

Nível G – parcialmente gerenciado: inicia o gerenciamento de requisitos e projetos.

A certificação MPS-BR tem sido cada vez mais requisitada em licitações governamentais, permitindo que empresas interessadas em participar de projetos governamentais ampliem sua atuação. Além disso, o MPS-BR representa uma alternativa importante ao CMMI para organizações de médio e pequeno porte, uma vez que o investimento financeiro necessário para a implementação do CMMI pode ser proibitivo para essas empresas.

CONCEITOS DE ARQUITETURA DE REFERÊNCIA: ARQUITETURA DE SOLUÇÃO PARA O DESENVOLVEDOR BÁSICO

A necessidade de melhorar funcionalidade, qualidade e padrão de software, além de reduzir custos, impulsionou a investigação e proposição da Arquitetura de Referência (AR) pela comunidade de engenharia de software. A AR é uma infraestrutura central que encapsula o conhecimento sobre o projeto de arquiteturas de software específico para um domínio de aplicação. Ela incorpora regras de negócio, estilos arquitetônicos, melhores práticas de desenvolvimento de software e elementos de software relevantes.

Uma arquitetura de software é uma estrutura de sistema que inclui os elementos de software, suas propriedades visíveis e seus relacionamentos. Já a arquitetura de referência é definida em um nível mais abstrato e geral, lidando com um conjunto de boas práticas em um domínio específico.

Os padrões arquitetônicos e estilos arquitetônicos são formas recorrentes de solucionar problemas arquitetônicos em diferentes contextos. Por fim, o modelo de referência fornece um padrão ou guia para o desenvolvimento de módulos de software em um sistema.

Arquitetura de Soluções

A Arquitetura de Soluções ocupa uma posição hierárquica superior à Arquitetura de Software e desempenha um papel crucial na tradução dos requisitos de negócios em componentes de engenharia que trabalham em conjunto para resolver problemas e satisfazer as necessidades organizacionais. Ela engloba a definição dos sistemas envolvidos, a integração entre eles, as interfaces de comunicação e as estratégias para garantir a eficácia da solução como um todo.

Esse tipo de arquitetura é essencial para identificar áreas dentro de uma organização onde é possível reduzir custos, melhorar o desempenho e automatizar processos, tornando-os mais eficientes, otimizados e padronizados.

A principal distinção entre Arquitetura de Software e Arquitetura de Soluções reside no fato de que a primeira se concentra exclusivamente em questões de engenharia de software, enquanto a segunda tem a responsabilidade de garantir que um produto de software resolva um problema específico de negócio dentro da estratégia global da empresa.

Atividades associadas à disciplina de Arquitetura de Soluções

– Compreender e analisar os requisitos do negócio e do sistema para identificar as necessidades e os objetivos da solução. Exemplos: Realização de entrevistas e workshops, estudos de previsões e criação de diagramas de contexto.

– Criar e liderar os processos de integração entre sistemas para atender aos requisitos de negócio. Exemplos: Definição de interfaces, implementação de serviços web (APIs REST) e uso de Middleware de integração (como Kafka).

– Identificar e definir as medidas de segurança permitidas para proteger a solução contra ameaças. Exemplos: Implementação de autenticação, autorização, criptografia e proteção de dados sensíveis.

– Colaborar com stakeholders (desenvolvedores, analistas de negócios e gerentes de projeto) para garantir a compreensão e a adoção da arquitetura de soluções. Exemplos: Comunicação clara das decisões arquitetônicas, realização de revisões técnicas e obtenção de feedback dos envolvidos.

– Identificar os riscos associados à solução e desenvolver estratégias para mitigá-los. Exemplos: Análise de riscos técnicos, operacionais e de segurança.

– Considerar os requisitos de desempenho, como tempo de resposta e capacidade de processamento, e também a capacidade de escalar a aplicação para lidar com picos de aumento de carga. Exemplos: Utilização de caches, implementação de escalonamento horizontal,

(D) F – V – V.

(E) F – F – V.

21. FGV - 2024

Sobre a automação de infraestrutura de TI, avalie se as afirmativas a seguir são verdadeiras (V) ou falsas (F).

() A automação de infraestrutura de TI pode reduzir significativamente o tempo necessário para realizar tarefas de rotina, como provisionamento e configuração de servidores.

() A automação de infraestrutura de TI elimina completamente a necessidade de intervenção humana em todos os aspectos da gestão de TI.

() Ferramentas de automação de infraestrutura de TI, como o Ansible e o Terraform, permitem que as equipes de TI gerenciem e configurem recursos de TI de maneira programática e padronizada.

As afirmativas são, respectivamente,

(A) F – V – V.

(B) F – V – F.

(C) F – F – V.

(D) V – F – V.

(E) V – V – V.

22. CESPE/CEBRASPE - 2022

Com relação a portais corporativos, assinale a opção que apresenta o mecanismo de busca no qual os documentos são agrupados e relacionados, formando clusters de informações relacionadas e permitindo aos usuários a visualização dos resultados de forma gráfica.

(A) buscas em linguagem natural

(B) buscas por afinidade

(C) buscas com mapeamento visual

(D) buscas contextualizadas

23. FAURGS - 2018

O MPS-BR organiza seus conceitos de forma diferente da adotada pelo Modelo de Referência de Qualidade do CMMI. No entanto, pode ser delineada uma correspondência entre os níveis do Modelo de Referência do MPS-BR e os níveis do Modelo de Maturidade do CMMI.

Qual das seguintes alternativas contém o nível do Modelo de Referência do MPS-BR para Software (MPSBR-SW) que corresponde ao nível 4 do Modelo de Maturidade do CMMI (CMMI-DEV)?

(A) A.

(B) B.

(C) D.

(D) F.

(E) G.

24. CESPE/CEBRASPE - 2022

Acerca dos conceitos referentes à arquitetura de aplicações, julgue o item a seguir.

Com a SOA é mais fácil escalar ou ampliar o uso de uma funcionalidade para plataformas ou ambientes novos, o que resulta em maior agilidade e eficiência no desenvolvimento, por outro lado, em geral, acaba por promover aumento nos custos da solução.

() CERTO

() ERRADO

25. Instituto Consulplan - 2023

A Governança de TI consiste em um ferramental para a especificação dos direitos de decisão e responsabilidade, visando encorajar comportamentos desejáveis no uso da TI. Por isso, a utilização conjunta, ITIL e COBIT, atende à gestão de riscos demandada pelo mercado, cria um ciclo de crescimento de TI; e, atrai capital. (FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F. Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão de processos e serviços. 4. ed. BRASPORT. 2014. Adaptado.)

Assinale a afirmativa correta.

(A) A ITIL pode ser considerada uma fonte de boas práticas utilizada pelas organizações para estabelecer e melhorar suas capacidades em gerenciamento de ativos de tecnologias.

(B) A cascata de objetivos do ITIL permite a definição das prioridades de implementação, melhoria e garantia da governança de serviço com base nos objetivos (estratégicos) da organização e no respectivo risco.

(C) O modelo do COBIT 5 faz uma clara distinção entre governança e gestão. Tais disciplinas compreendem diferentes tipos de atividades; exigem modelos organizacionais diferenciados; e, servem a propósitos diferentes.

(D) O escopo de governança do COBIT é considerado como recursos organizacionais da governança como modelos, princípios, processos e práticas, por meio dos quais a ação é orientada e os objetivos podem ser alcançados.

GABARITO

| | |
|----|---|
| 1 | C |
| 2 | B |
| 3 | B |
| 4 | C |
| 5 | B |
| 6 | C |
| 7 | A |
| 8 | B |
| 9 | B |
| 10 | B |
| 11 | B |
| 12 | B |
| 13 | B |
| 14 | C |
| 15 | B |
| 16 | D |
| 17 | B |
| 18 | C |
| 19 | E |
| 20 | B |

gitalizado. Ao capacitar e apoiar os intraempreendedores digitais dentro da organização, as empresas podem aproveitar as oportunidades oferecidas pela tecnologia digital para impulsionar o crescimento, melhorar a experiência do cliente e alcançar o sucesso a longo prazo.

DESIGN THINKING, DESIGN DE SERVIÇO

O Design Thinking é uma abordagem centrada no ser humano para a resolução de problemas complexos e a geração de soluções inovadoras. Ele envolve uma série de etapas iterativas que visam entender profundamente as necessidades, desejos e comportamentos dos usuários, para então criar soluções que atendam a essas necessidades de maneira eficaz. As etapas típicas do Design Thinking incluem:

- **Empatia:** Compreender os usuários, suas necessidades e desafios por meio de pesquisas, observações e entrevistas.
- **Definição do problema:** Refinar e definir claramente o problema a ser resolvido, com base nas insights obtidos na etapa de empatia.
- **Geração de ideias:** Brainstorming e criação de várias ideias e conceitos para resolver o problema identificado.
- **Prototipagem:** Construção de protótipos ou representações tangíveis das ideias para testar e iterar rapidamente.
- **Teste:** Testar os protótipos com os usuários reais para obter feedback e insights, e então iterar e refinar as soluções com base nesse feedback.

O Design Thinking é altamente aplicável no contexto digital, pois permite a criação de produtos e serviços digitais que são intuitivos, centrados no usuário e que realmente atendem às necessidades e expectativas dos usuários.

DESIGN DE SERVIÇO

O Design de Serviço é uma abordagem que se concentra na criação e entrega de experiências de serviço excepcionais para os clientes, considerando todos os pontos de contato ao longo do ciclo de serviço. Isso envolve mapear e entender todas as interações entre os clientes e a empresa, identificando oportunidades de melhoria e criando soluções para oferecer uma experiência de serviço coesa e satisfatória. As etapas do Design de Serviço geralmente incluem:

- **Pesquisa e compreensão do cliente:** Entender as necessidades, expectativas e jornadas dos clientes por meio de pesquisa e análise.
- **Desenho de serviços:** Criar e projetar serviços que atendam às necessidades e expectativas dos clientes, levando em consideração todos os pontos de contato e interações.
- **Prototipagem e teste:** Desenvolver protótipos de serviços e testá-los com os clientes para obter feedback e insights.
- **Implementação:** Implementar e lançar os serviços projetados, monitorando e avaliando continuamente o desempenho e a satisfação do cliente.

No contexto digital, o Design de Serviço é especialmente relevante para empresas que oferecem serviços online, como plataformas digitais, aplicativos móveis, e-commerce, entre outros. Ele ajuda a criar experiências digitais fluidas e coesas que tornam a interação dos clientes com a empresa agradável, eficiente e memorável.

Em suma, tanto o Design Thinking quanto o Design de Serviço são abordagens valiosas no âmbito de conhecimentos e comportamentos digitais, pois ajudam as empresas a criar produtos, serviços e experiências digitais que são centrados no usuário, inovadores e altamente eficazes.

METODOLOGIAS ÁGEIS, LEAN MANUFACTURING, SCRUM

Irei abordar cada uma dessas metodologias e como elas se aplicam no âmbito de conhecimentos e comportamentos digitais:

METODOLOGIAS ÁGEIS

As metodologias ágeis são abordagens de gerenciamento de projetos que enfatizam a flexibilidade, colaboração, entrega incremental e rápida adaptação às mudanças. Elas se baseiam em princípios como indivíduos e interações mais que processos e ferramentas, software funcionando mais que documentação abrangente, colaboração com o cliente mais que negociação de contratos, e responder à mudança mais que seguir um plano detalhado.

No contexto digital, as metodologias ágeis, como o Scrum e o Kanban, são amplamente utilizadas no desenvolvimento de software. Elas permitem que equipes de desenvolvimento respondam rapidamente às mudanças nas necessidades dos usuários, entreguem software de alta qualidade de forma iterativa e incrementada, e trabalhem de forma colaborativa para maximizar o valor entregue ao cliente.

LEAN MANUFACTURING

O Lean Manufacturing, ou simplesmente Lean, é uma filosofia de gestão que busca maximizar o valor para o cliente ao mesmo tempo em que minimiza desperdícios e atividades que não agregam valor. Ele se baseia em princípios como identificar o valor do cliente, mapear o fluxo de valor, criar fluxo contínuo, estabelecer puxadores (pull) e buscar a perfeição através da melhoria contínua.

No contexto digital, os princípios Lean são aplicados para otimizar processos e fluxos de trabalho relacionados ao desenvolvimento de software, como reduzir o tempo de espera entre tarefas, minimizar defeitos e retrabalho, e maximizar o valor entregue aos usuários finais. Isso pode ser feito por meio de práticas como a eliminação de atividades desnecessárias, a automação de processos repetitivos e a adoção de uma cultura de melhoria contínua.

SCRUM

Scrum é um framework ágil para o desenvolvimento de software que se baseia em ciclos curtos e iterativos de trabalho, chamados de sprints. Durante cada sprint, uma equipe trabalha para entregar um incremento de produto funcional e de valor para o cliente. O Scrum enfatiza a transparência, inspeção e adaptação, e inclui papéis como Product Owner, Scrum Master e Equipe de Desenvolvimento.

No âmbito digital, o Scrum é amplamente utilizado para gerenciar projetos de desenvolvimento de software, especialmente em equipes ágeis. Ele permite uma abordagem colaborativa e flexível para o desenvolvimento de produtos digitais, facilitando a entrega de valor de forma rápida e eficiente enquanto se adapta às mudanças nas necessidades do cliente e do mercado.

são aspectos fundamentais desse processo. Investir no próprio autodesenvolvimento é uma estratégia crucial para alcançar o sucesso pessoal e profissional em um ambiente digital em constante evolução.

EXPERIÊNCIA DO CONSUMIDOR (CUSTOMER EXPERIENCE)

A experiência do consumidor (Customer Experience - CX) no âmbito de conhecimentos e comportamentos digitais refere-se à interação geral de um cliente com uma empresa ou marca através de canais digitais, desde a descoberta do produto ou serviço até a pós-venda. Com a proliferação da internet e das tecnologias digitais, a experiência do consumidor tornou-se um elemento crucial para o sucesso de qualquer negócio online. Aqui estão alguns aspectos importantes relacionados à experiência do consumidor no contexto digital:

- **Jornada do Cliente Digital:** A jornada do cliente digital descreve todas as etapas pelas quais um cliente passa ao interagir com uma marca online. Isso inclui a conscientização do produto, pesquisa, compra, entrega, suporte pós-venda e possíveis recompras. Compreender e mapear essa jornada é fundamental para criar uma experiência do consumidor consistente e positiva.

- **Personalização e Relevância:** No ambiente digital, os consumidores esperam experiências personalizadas e relevantes. Isso inclui recomendações de produtos com base no histórico de compras, conteúdo direcionado às preferências individuais e comunicações personalizadas. As empresas que conseguem personalizar suas interações com os clientes têm maior probabilidade de gerar engajamento e fidelidade.

- **Omni-Channel Experience:** A experiência do consumidor não se limita a um único canal. Os consumidores podem interagir com uma marca através de diversos dispositivos e plataformas, como sites, aplicativos móveis, redes sociais, e-mails, chatbots e lojas físicas. Uma estratégia de CX eficaz deve oferecer uma experiência consistente e integrada em todos esses pontos de contato.

- **Facilidade de Uso e Navegação:** A simplicidade e a facilidade de uso são aspectos essenciais da experiência do consumidor digital. Os consumidores esperam encontrar o que precisam de forma rápida e intuitiva, sem obstáculos desnecessários durante a navegação no site ou aplicativo da empresa. Isso inclui um design responsivo, tempos de carregamento rápidos, navegação clara e processo de compra simplificado.

- **Suporte ao Cliente Digital:** O suporte ao cliente desempenha um papel crucial na experiência do consumidor digital. Isso inclui fornecer canais de suporte acessíveis, como chat ao vivo, e-mail e redes sociais, além de garantir respostas rápidas e eficazes às consultas e reclamações dos clientes. O suporte pós-venda de qualidade é fundamental para construir relacionamentos duradouros com os clientes.

- **Feedback e Melhoria Contínua:** Coletar feedback dos clientes e utilizar essas informações para aprimorar a experiência do consumidor é uma prática essencial no ambiente digital. Isso pode ser feito através de pesquisas de satisfação, análise de métricas de engajamento, monitoramento de mídias sociais e análise de avaliações e comentários dos clientes. A melhoria contínua da CX é fundamental para manter a competitividade e atender às expectativas em constante evolução dos consumidores.

Em resumo, a experiência do consumidor no âmbito digital é um elemento fundamental para o sucesso de qualquer negócio online. Oferecer uma experiência personalizada, consistente, fácil de usar e com suporte eficaz é essencial para atrair, engajar e reter clientes em um ambiente digital altamente competitivo. Investir na experiência do consumidor não só fortalece a relação com os clientes existentes, mas também atrai novos clientes e promove o crescimento sustentável do negócio.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional no âmbito de conhecimentos e comportamentos digitais refere-se à capacidade de compreender, gerenciar e expressar efetivamente as emoções em um ambiente digital. Embora a tecnologia seja uma parte fundamental de nossas vidas, as interações humanas continuam a ser uma parte essencial do cenário digital, e a inteligência emocional desempenha um papel importante nesse contexto. Aqui estão algumas maneiras pelas quais a inteligência emocional se manifesta no ambiente digital:

- **Comunicação Digital Empática:** A inteligência emocional é fundamental para uma comunicação digital empática e eficaz. Isso inclui a capacidade de compreender as emoções dos outros através de mensagens de texto, e-mails, videoconferências e outras formas de comunicação digital, e responder de forma apropriada e compassiva.

- **Gestão do Estresse Online:** O ambiente digital pode ser estressante devido a prazos apertados, pressões no trabalho e até mesmo conflitos online. A inteligência emocional ajuda a gerenciar o estresse de forma construtiva, reconhecendo e lidando com as emoções negativas de maneira saudável, e buscando apoio quando necessário.

- **Resolução de Conflitos Online:** Conflitos podem surgir facilmente em interações digitais devido a mal-entendidos, diferenças de opinião ou comunicação inadequada. A inteligência emocional é essencial para resolver conflitos de forma construtiva, comunicando-se com calma, empatia e respeito pelos outros envolvidos.

- **Liderança Digital:** A inteligência emocional é uma qualidade essencial para líderes em um ambiente digital. Líderes emocionalmente inteligentes são capazes de inspirar e motivar suas equipes remotas, reconhecer e responder às necessidades emocionais dos membros da equipe, e promover um ambiente de trabalho online saudável e produtivo.

- **Autoconsciência e Autogerenciamento:** A inteligência emocional envolve autoconsciência e autogerenciamento emocional. Isso significa reconhecer e compreender suas próprias emoções, identificar seus gatilhos emocionais e ser capaz de controlar suas reações em situações desafiadoras ou estressantes online.

- **Empatia Digital:** A empatia é uma habilidade fundamental da inteligência emocional, mesmo no ambiente digital. Isso envolve colocar-se no lugar dos outros, compreender suas perspectivas e responder de maneira sensível e solidária às suas necessidades e preocupações, mesmo através de plataformas digitais.

Em resumo, a inteligência emocional desempenha um papel essencial no sucesso das interações humanas no ambiente digital. É fundamental para uma comunicação eficaz, gestão de conflitos, liderança eficaz e bem-estar emocional online. Desen-