

## ITIL

### **MPE/RN (FCC 2010)**

39. NÃO é uma característica do ITIL:

- a) ser modelo de referência para processos de TI não proprietário.
- b) ser baseado nas melhores práticas.
- c) ser modelo de referência para processos de TI proprietário.
- d) ser independente de tecnologia e fornecedor.
- e) ter checklist testado e aprovado..

### **TRT-14 (FCC 2011)**

56. NÃO se trata de uma das mudanças no ITIL V3 em relação à V2:

- a) Foco no conceito de Ciclo de Vida de Serviço.
- b) Reorganização do Suporte aos Serviços e Entrega dos Serviços.
- c) Definição da Estratégia de Gerenciamento de Serviços.
- d) Especificação de requisitos funcionais de aplicativos no contexto de SLM.
- e) Alteração no esquema de certificação (qualificação).

### **INFRAERO (FCC 2011)**

42. Em relação ao ITIL v.3, é INCORRETO afirmar:

- a) Novos processos foram agregados aos já existentes e todos distribuídos em cinco estágios, com ocorrência de alguns desmembramentos, como é o caso do Gerenciamento de Demanda, que deixou de ser uma atividade do processo Gerenciamento de Capacidade e passou a ser um processo à parte, integrante do estágio Estratégia de Serviço.
- b) A Estratégia de Serviço tem o foco em verificar o valor de um novo serviço para o negócio, bem como os custos envolvidos e sua demanda, fornecendo as diretrizes para os outros estágios do ciclo de vida do serviço.
- c) O Desenho de Serviço tem o foco exclusivo na arquitetura e na construção dos itens de configuração que formarão o serviço, levando em conta os requisitos de disponibilidade e continuidade dos serviços que repercutirão nos estágios Operação de Serviço e Melhoria Continuada.
- d) A Transição de Serviço tem a responsabilidade de construir os serviços e disponibilizá-los no ambiente de produção de forma segura para garantir que todas as mudanças em um ambiente sejam priorizadas, planejadas e documentadas de modo a minimizar impactos decorrentes de sua execução.
- e) A Operação de Serviço tem como propósito coordenar e realizar atividades e processos requeridos para entregar e gerenciar serviço em níveis acordados com o usuário e clientes, pois é nesta fase que o usuário manterá a percepção sobre o valor que a TI está entregando.

### **TRE/AP (FCC 2011)**

40. A partir do requisito, concebe a solução, em todos os seus aspectos, que são documentados em um SDP. O SDP é um documento de especificações e características dos serviços. No ITIL V3 esta definição está corretamente associada aos objetivos do livro

- a) Continual Service Improvement.
- b) Service Design.
- c) Service Strategy.
- d) Service Transition.
- e) Service Operation.

### **TRE/RN (FCC 2011)**

43. A versão 3.0 do ITIL inclui alguns livros, dentre eles o que engloba o conteúdo políticas, planejamento e implementação. É baseado em cinco aspectos principais: disponibilidade, capacidade, continuidade, gerenciamento de nível de serviços e outsourcing. Também estão presentes informações sobre gerenciamento de fornecedores e de segurança da informação.

Trata-se de

- a) Estratégia de Serviços (Service Strategy).
- b) Melhoria Contínua de Serviços (Continual Service Improvement).
- c) Transição de Serviços (Service Transition).
- d) Design de Serviços (Service Design).
- e) Operações de Serviços (Service Operations)

### **INFRAERO (FCC 2011)**

35. Sobre nível de serviço ITIL, considere:

- I. Acordos de nível de serviço.
- II. Acordos de nível operacional.
- III. Contratos de suporte.
- IV. Processos de gestão de serviços.

O gerenciamento de nível de serviço (SLM) é o processo responsável pelo cumprimento das metas acordadas de nível de serviço por meio de

- a) I, II, III e IV.
- b) I, II e IV, apenas.
- c) I, III e IV, apenas.
- d) I e III, apenas.
- e) I e IV, apenas.

### **MPE/RN (FCC 2010)**

56. No ITIL, são dois processos que compartilham objetivos comuns, complementam um ao outro e compartilham o uso de ferramentas e técnicas, tais como, Análise de Impacto de Falhas em Componentes e Análise da Arvore de Falha. Trata-se dos processos de Gerenciamento de

- a) Configuração e de Capacidade.
- b) Liberações e de Continuidade de Serviços.
- c) Capacidade e de Disponibilidade.
- d) Mudanças e de Liberações.
- e) Problemas e de Mudanças.

### **TRT-1 (FCC 2011)**

63. No ITIL (V3), são tópicos incluídos em transição do serviço:

- a) gerenciamento de configurações e ativos de serviço.
- b) gerenciamento de eventos e gerenciamento de configurações.
- c) ativos de serviço e balanceamento do conflito das metas.
- d) gerenciamento de eventos e gerenciamento de incidentes.
- e) gerenciamento de problemas e cumprimento dos pedidos.

### **TRT-23 (FCC 2011)**

33. O serviço de gestão do conhecimento (sistema SKMS) é atualizado, segundo o ITIL, na fase de

- a) Melhoria contínua de serviço.
- b) Projeto de serviço.
- c) Transição de serviço.
- d) Operação de serviço.
- e) Estratégia de serviço.

### **TCE/SP (FCC 2010)**

46. Auxilia no gerenciamento do ambiente de TI por meio do registro de todos os seus itens em um banco de dados, efetuando um controle dos componentes da infraestrutura de TI utilizados na realização dos serviços de TI. Trata-se do processo da área de Suporte de Serviços do ITIL denominada Gerenciamento de

- a) Configuração.
- b) Incidentes.
- c) Mudanças.
- d) Versões.
- e) Problemas.

### **TRE/RS (FCC 2010)**

65. O processo de Validação e Teste de Serviço do ITIL

- a) garante uma fonte única de informações consistentes e atualizadas sobre todos os serviços que estão operacionais e sobre aqueles que estão sendo preparados para entrar em operação.
- b) visa manter e melhorar a qualidade dos serviços de TI, através de um ciclo contínuo de atividades envolvendo o planejamento, coordenação, elaboração, estabelecimento de acordo de metas de desempenho e responsabilidades mútuas, monitoramento e divulgação de níveis de serviço, de níveis operacionais e de contratos de apoio com fornecedores de serviço externos.
- c) visa assegurar que todos os recursos técnicos e serviços de TI necessários possam ser recuperados dentro de um tempo pré-estabelecido.
- d) visa governar os investimentos em gerenciamento de serviços através da empresa, e gerenciá-lo para que adicionem valor ao negócio.
- e) está relacionado à garantia da qualidade de uma liberação, incluindo todos os seus componentes de serviço, os serviços resultantes e a capacidade do serviço por ela viabilizada.

### **MPE/RN (FCC 2010)**

29. Planejar a recuperação de crises que necessitam que o trabalho seja executado em um sistema alternativo mediante estabelecimento de um plano com as medidas a serem tomadas é objetivo do processo ITIL definido como Gerenciamento de

- a) Níveis de Serviço.
- b) Continuidade dos Serviços de TI.
- c) Configuração.
- d) Problemas.
- e) Incidentes.

54. No âmbito do ITIL, quando um evento é registrado na Central de Serviços, a melhor sequência em que os processos são executados é:

- a) Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Liberações.
- b) Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberações.
- c) Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberações.
- d) Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberações.

e) Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Liberações, Gerenciamento de Mudanças.

57. No contexto do ITIL, NÃO são atividades típicas da Central de Serviços:

- a) registro de incidentes, aplicação de correções temporárias, classificação de incidentes.
- b) classificação de incidentes, gerenciamento de requisições de serviço, detecção de incidentes.
- c) registro de incidentes, detecção de incidentes, aplicação de correções temporárias.
- d) aplicação de correções temporárias, resolução de um problema, relacionamento de um incidente a um Erro Conhecido.
- e) classificação de incidentes, relacionamento de um incidente a um Erro Conhecido, aplicação de correções temporárias.

#### **TRT-24 (FCC 2011)**

55. Considere os objetivos:

- I. Restaurar o serviço normal o mais rápido possível.
- II. Minimizar o impacto negativo nos negócios.
- III. Fornecer um nível de serviço com mais qualidade, dando apoio ao cumprimento das SLAs.

Conceitualmente, no ITIL, tais objetivos são tratados pelo gerenciamento de

- a) requisitos.
- b) mudanças.
- c) problemas.
- d) configuração.
- e) incidentes.

#### **INFRAERO (FCC 2011)**

37. No estágio de Melhoria Contínua de Serviço (CSI) do ITIL, para uma efetiva implementação da melhoria, são definidos os processos fundamentais:

- a) Change Management, Knowledge Management e Service Validation and Testing.
- b) 7-Step Improvement Process, Service Measurement e Service Reporting.
- c) 7-Step Improvement Process, Service Measurement e Knowledge Management.
- d) 7-Step Improvement Process, Knowledge Management e Service Validation and Testing.
- e) Service Measurement, Change Management e Knowledge Management.

### **TRE/SP (FCC 2012)**

47. Para se estabelecer as cláusulas do nível de serviço (SLA) em uma empresa, ao se projetar os detalhes dos níveis de serviço, é essencial definir

- a) os indicadores de qualidade.
- b) a linguagem de desenvolvimento do sistema
- c) o percentual de incidentes resolvidos, apenas.
- d) a listagem de incidentes resolvidos e não resolvidos.
- e) a quantidade de distribuições (releases) do sistema.

26. O principal objetivo do ITIL é

a) identificar o subconjunto do conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos que é amplamente reconhecido como boa prática.

b) prover diretrizes, processos e práticas de apoio para subsidiar a Diretoria e a gestão executiva no entendimento e no desempenho dos seus respectivos papéis, em relação aos investimentos de TI.

c) auxiliar a gerência para assegurar que as organizações obtenham o máximo do retorno dos investimentos em TI para suporte ao negócio, a um custo razoável e com um nível de risco conhecido e aceitável.

d) fornecer diretrizes baseadas em melhores práticas para a melhoria dos processos e habilidades organizacionais, cobrindo o ciclo de vida de produtos completos, nas fases de concepção, desenvolvimento, aquisição, entrega e manutenção.

e) prover um conjunto de práticas de gerenciamento de serviços de TI testadas e comprovadas no mercado, que podem servir como balizadoras, tanto para organizações que já possuem operações de TI em andamento e pretendem empreender melhorias, quanto para a criação de novas operações.

### **TRT/PE (FCC 2012)**

23. De acordo com o ITIL v3, uma das características de um processo é

a) possuir um conjunto de capacidades organizacionais especializadas para proporcionar valor aos clientes na forma de serviços.

b) definir papéis, autoridades associadas e responsabilidade para um desempenho específico e seus resultados.

c) responder a um evento específico.

d) ser autossuficiente, com capacidades e recursos necessários para o seu desempenho e eventuais resultados.

e) definir papéis e prover estrutura e estabilidade para as organizações.

**TJ/RJ (FCC 2012)**

47. Sobre o Information Technology Infrastructure Library (ITIL v3) é correto afirmar que

- a) o conjunto de publicações tem três volumes.
- b) a fase de Operação de Serviço é a que é feito o catálogo de serviços.
- c) a fase de Estratégia de Serviço é a que inicia o ciclo de vida dos serviços.
- d) a Central de Serviço armazena informações sobre boas práticas.
- e) é uma biblioteca de software para o desenvolvimento de sistemas corporativos.

**TRF/2 (FCC 2012)**

43. Segundo o ITIL, as métricas que devem ser monitoradas e reportadas para julgar a eficiência e a eficácia do processo de Gerenciamento de Incidentes, e sua operação, devem incluir:

- I. Número total de incidentes
- II. Custo médio por incidente
- III. Número e percentual de incidentes categorizados corretamente.

É correto o que consta em

- a) I e III, apenas.
- b) I, II e III.
- c) I e II, apenas.
- d) II, apenas.
- e) III, apenas.

**TCE/SP (FCC 2012)**

79. Em Service desks, um ponto importante é a priorização dos incidentes que ocorrem, a qual pode ser normalmente determinada pela urgência e impacto de tais incidentes. Sobre a priorização de incidentes, considere:

- I. A indicação do impacto de um incidente sempre deverá ser avaliada em função do número de usuários afetados pelo incidente.
- II. A prioridade de um incidente deve ser mantida de forma inalterada para não afetar os acordos de níveis de serviços (SLA).
- III. Algumas organizações podem classificar incidentes relacionados a altos executivos, diplomatas ou políticos como alta prioridade.

Está correto o que se afirma em

- a) II, apenas.
- b) III, apenas.
- c) I e II, apenas.
- d) II e III, apenas.
- e) I, II e III.

### **TRE/CE (FCC 2012)**

60. É INCORRETO afirmar que no ITIL 3

- a) o gerenciamento de eventos e gerenciamento de incidentes são tópicos incluídos em transição do serviço.
- b) são oferecidos e enfatizados conceitos como integração da TI ao negócio, foco no conceito de Ciclo de Vida de Serviço e mensuração do valor do negócio.
- c) o ciclo de vida do serviço inclui o estágio Transição de Serviço, cujo objetivo é deixar o serviço, após recebê-lo do estágio de Desenho do Serviço, em plena operação no ambiente de produção.
- d) o livro Estratégia do Serviço fornece o direcionamento de como desenhar, desenvolver e implementar o Gerenciamento de Serviço não apenas pela sua capacidade organizacional, mas como um Ativo Estratégico.
- e) estratégia do Serviço é o estágio do ciclo de vida de serviço que define os quatro Ps da estratégia (Perspectiva, Posição, Plano e Padrão).

### **TRT/AM (FCC 2012)**

51. No gerenciamento de capacidade, segundo o ITIL, o valor limiar que determina a partir de qual momento um determinado serviço ou componente se encontra fora do padrão denomina-se

- a) tuning.
- b) balancing.
- c) threshold.
- d) monitoring.
- e) sizing

### **BANESE (FCC 2012)**

43. Sobre uma Central de Serviços conforme estabelece o ITIL, considere:

- I. Ser um ponto único de contato entre as unidades usuárias e a área de TI.
- II. Ser composta de pontos de atendimentos em quantidade que depende do número de chamados por mês.
- III. Fazer a abertura dos chamados e passá-los para os grupos de 2o e 3o níveis, atendê-los e encerrá-los.

Está correto o que se afirma em

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

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

**TJ/SE (FCC 2009)**

60. Gera informações para o

- I. Financial Management for IT fazer a contabilização de gastos sobre os ativos de TI;
- II. IT Service Continuity Management considerar os componentes no plano de continuidade de TI;
- III. Availability Management levantar riscos relacionados à disponibilidade.

Trata-se do processo ITIL

- a) Capacity Management.
- b) Service Level Management.
- c) Configuration Management.
- d) Problem Management.
- e) Service Level Agreement.

**SEFAZ/SP (FCC 2009)**

27. O processo de gerenciamento de serviços Service Desk, segundo o ITIL v.2, NÃO gerencia

- a) os contatos entre o provedor de serviços e os usuários.
- b) a comunicação com os usuários.
- c) os incidentes nos serviços.
- d) os acordos de serviços.
- e) as requisições de serviços.

13. A rastreabilidade ou a história das mudanças de cada software, incluindo quem fez o que, por que e quando, pode ser realizada no gerenciamento de configuração de software por meio do seu componente:

- a) Acordo de nível de serviço.
- b) Configuração da construção.
- c) Identificação do item de software.
- d) Controle de versão.
- e) Controle de mudanças.

**MPE/SE (FCC 2009)**

99. Um dos objetivos do processo de Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI estabelecidos no ITIL é

- a) prever a necessidade de recursos adicionais de TI com antecedência.
- b) identificar e remover erros do ambiente de TI.
- c) estabelecer procedimentos de avaliação de impacto das mudanças.
- d) planejar as medidas a serem tomadas em caso de contingência.
- e) restaurar a operação normal dos serviços de forma ágil.

### **TRE/PE (FCC 2009)**

65. NÃO é um conceito, dentro dos "Quatro Ps de Estratégia", definido no estágio Estratégia de Serviço do ITIL:

- a) Perspectiva.
- b) Performance.
- c) Posição.
- d) Padrão.
- e) Plano.

### **MPS.BR**

### **INFRAERO (FCC 2011)**

43. O MPS.BR (Melhoria de Processo do Software Brasileiro) segue as principais abordagens internacionais para definição, avaliação e melhoria de processos de software para atender de forma adequada ao contexto das empresas brasileiras. Sobre esse modelo, é correto afirmar que

- (A) foi criado no Uruguai para atender ao MERCOSUL e melhorado no Brasil pela Petrobras.
- (B) não possui forte interação Universidade-Empresa.
- (C) possui avaliação anual das empresas implantadas.
- (D) seu principal ponto fraco é não possuir compatibilidade plena com CMMI e com normas ISO/IEC.
- (E) possui sete níveis de maturidade, o que possibilita uma implantação mais gradual e adequada a pequenas empresas.

### **TRT/AM (FCC 2012)**

53. Os requisitos que os processos das unidades organizacionais devem atender, segundo o MPS-BR, têm que estar em conformidade com aqueles contidos no

- a) Modelo CMMI.
- b) Processo de melhoria.
- c) Método de avaliação.
- d) Modelo de negócio.
- e) Modelo de referência.

### **TRT/PR (FCC 2010)**

40. O programa de Melhoria de Processo do Software Brasileiro estabelece

- a) os processos fundamentais, organizacionais e de apoio do ciclo de vida de software.
- b) as atividades de tecnologia da informação agrupadas em processos e esses em domínios.
- c) os estágios do ciclo de vida dos serviços de tecnologia da informação.
- d) um modelo de áreas de processos representadas por categoria e por estágios.
- e) um modelo de processos de software, um método de avaliação e um modelo de negócio.

### **TJ/PI (FCC 2009)**

38. O MPS.BR é um programa para Melhoria de Processo do Software Brasileiro que mantém correlação referencial com diversas normas internacionais e o modelo CMMI. Sobre este tema, considere:

I. A norma ISO/IEC 12207 contém processos, atividades e tarefas a serem aplicadas durante o fornecimento, aquisição, desenvolvimento, operação e manutenção de produtos de software e serviços correlatos e devem constituir-se referência na implementação do Modelo de Referência do MPS.BR.

II. O MPS.BR busca atingir compatibilidade com os padrões de qualidade aceitos internacionalmente e que tenha como pressuposto o aproveitamento de toda a competência existente nos padrões e modelos de melhoria de processo já disponíveis, como também adequar-se ao perfil de empresas com diferentes tamanhos e características, públicas e privadas, e, especialmente, nas micro, pequenas e médias empresas.

III. A norma ISO/IEC 17799 é mais um dos modelos da referência ao MPS.BR e presta-se à realização de avaliações de processos de software, buscando a melhoria de processos e determinação da capacidade de processos de uma unidade organizacional.

IV. O Modelo de Referência MR-MPS define níveis de maturidade, por meio da combinação entre processos e sua capacidade, com a definição dos processos que declarem o propósito e os resultados esperados de sua execução. Entretanto, as atividades e tarefas necessárias para atender ao propósito e aos resultados esperados não são definidas no MR-MPS, devendo ficar a cargo dos seus usuários.

É correto o que consta APENAS em

- a) I e III.
- b) I, II e III.
- c) I, II, e IV.
- d) II, III e IV.
- e) II e IV.

#### **TRE/SP (FCC 2012)**

39. Segundo o MPS.BR, a capacidade do processo é representada por um conjunto de atributos de processos descritos em termos de resultados esperados. A capacidade do processo expressa o

- a) patamar de evolução de processos e estágios de melhoria da implementação.
- b) objetivo geral a ser atingido durante a execução do processo.
- c) grau de refinamento e institucionalização com que o processo é executado.
- d) quanto os produtos de trabalho produzidos pelo processo são gerenciados apropriadamente.
- e) quanto um processo padrão é mantido para apoiar a implementação do processo definido.

#### **TRT/PE (FCC 2012)**

37. No MPS.BR, o nível de maturidade G (Parcialmente Gerenciado) é composto pelos processos Gerência de Projetos e Gerência de Requisitos. Neste nível, a implementação dos processos deve satisfazer os atributos de processo

- a) AP 2.0 e AP 3.0.
- b) AP 1.0 e AP 1.1.
- c) AP 1.0 e AP 2.0.
- d) AP 1.1 e AP 2.1.
- e) AP 2.1 e AP 3.1.

### **BANESE (FCC 2012)**

63. De acordo com o Guia de Implementação - Parte 9: Implementação do MR-MPS em organizações do tipo Fábrica de Software de Novembro de 2011, trata-se de um processo inicialmente estabelecido no nível de maturidade E

- (A) Avaliação e Melhoria do Processo Organizacional - AMP.
- (B) Aquisição - AQU.
- (C) Gerência de Portfólio de Projetos - GPP.
- (D) Medição - MED.
- (E) Gerência de Configuração - GCO.

### **TCE/AP (FCC 2012)**

55. O nível de maturidade em que se encontra uma organização permite prever o seu desempenho futuro ao executar um ou mais processos. O MR-MPS define sete níveis de maturidade, dentre os quais estão os níveis:

- a) Desenvolvimento, Aquisição e Serviços.
- b) Parcialmente Otimizado, Largamente Gerenciado e Parcialmente Gerenciado.
- c) Em Otimização, Definido e Largamente Definido.
- d) Incompleto, Executado e Gerenciado.
- e) Controle, Medição e Análise.

### **INFRAERO (FCC 2012)**

57. Considere:

I. As descrições dos modelos de ciclo de vida a serem utilizados nos projetos da organização são estabelecidas e mantidas.

II. As informações e os dados relacionados ao uso dos processos padrão para projetos específicos existem e são mantidos.

No MPS.Br, I e II são resultados esperados, respectivamente, nos processos:

- a) Gerência de projetos; Avaliação e melhoria do processo organizacional.
- b) Desenvolvimento para reutilização; Garantia da qualidade.
- c) Desenvolvimento de requisitos; Projeto e construção do produto.
- d) Análise de causas de problemas e resolução; Garantia da qualidade.
- e) Definição do processo organizacional e avaliação; Melhoria do processo organizacional.

44. Representam áreas de processo que precisam ser desenvolvidas para que o nível de maturidade F do MPS.BR seja atingido pela organização:

- (A) Inovação e implantação na organização e Análise de causas e resolução.

- (B) Análise de decisão e resolução e Gerência de riscos.
- (C) Treinamento, avaliação e melhoria do processo organizacional, Definição do processo organizacional e Adaptação do processo para gerência de projeto.
- (D) Medição, Gerência de configuração, Aquisição e Garantia da qualidade.
- (E) Gerência de requisitos e Gerência de projetos

**TRT/RJ (FCC 2011)**

68. Considere: As necessidades, expectativas e restrições do cliente, tanto do produto quanto de suas interfaces, são identificadas. No MPS.BR (V1.2) tal consideração corresponde a um dos resultados esperados do processo

- a) Integração do Produto.
- b) Desenvolvimento de Requisitos.
- c) Gerência de Reutilização.
- d) Validação.
- e) Projeto e Construção do Produto.

Gabaritos

ITIL

MPE/RN (FCC 2010)  
39 C

TRT-14 (FCC 2011)  
56 D

INFRAERO (FCC 2011)  
42 C

TRE/AP (FCC 2011)  
40 B

TRE/RN (FCC 2011)  
43 D

INFRAERO (FCC 2011)  
35 A

MPE/RN (FCC 2010)  
56 C

TRT-1 (FCC 2011)  
63 A

TRT-23 (FCC 2011)  
33 C

TCE/SP (FCC 2010)  
46 A

TRE/RS (FCC 2010)  
65 E

MPE/RN (FCC 2010)  
29 B

MPE/RN (FCC 2010)  
54 D, 57 D

TRT-24 (FCC 2011)

55 E

INFRAERO (FCC 2011)  
37 B

TRE/SP (FCC 2012)  
47 A, 26 E

TRT/PE (FCC 2012)  
23 C

TJ/RJ (FCC 2012)  
47 C

TRF/2 (FCC 2012)  
43 C

TCE/SP (FCC 2012)  
79 B

TRE/CE (FCC 2012)  
60 A

TRT/AM (FCC 2012)  
51 C

BANESE (FCC 2012)  
43 D

TJ/SE (FCC 2009)  
60 C

SEFAZ/SP (FCC 2009)  
27 D, 13 D

MPE/SE (FCC 2009)  
99 D

MPS.BR

INFRAERO (FCC 2012)  
43 E

TRT/AM (FCC 2012)  
53 E

TRT/PR (FCC 2010)  
40 E

TJ/PI (FCC 2009)  
38 C

TRE/SP (FCC 2012)  
39 C

TRT/PE (FCC 2012)  
37 D

BANESE (FCC 2012)  
63 A

TCE/AP (FCC 2012)  
55 C

INFRAERO (FCC 2012)  
57 E, 44 D

TRT/RJ (FCC 2011)  
68 B