



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO - PSS / EDITAL 001/2020

COORDENADOR TÉCNICO DE ATENDIMENTO E SUPORTE

Leia estas instruções:

- 1 Confira se os dados contidos na parte inferior desta capa estão corretos e, em seguida, assine no espaço reservado.
- 2 Este Caderno contém **50 questões** objetivas de múltipla escolha, assim distribuídas: **01 a 10** ▶ Língua Portuguesa; **11 a 20** ▶ Lei de Organização Judiciária; **21 a 50** ▶ Conhecimentos Específicos.
- 3 Quando o Fiscal autorizar, verifique se o Caderno está completo e sem imperfeição gráfica que impeça a leitura. Detectado algum problema, comunique-o, imediatamente, ao Fiscal.
- 4 Cada questão de múltipla escolha apresenta quatro opções de resposta, das quais apenas uma é correta.
- 5 Interpretar as questões faz parte da avaliação. Portanto, não peça esclarecimentos aos fiscais.
- 6 A Comperve recomenda o uso de caneta esferográfica, confeccionada em material transparente, de tinta na cor preta.
- 7 Utilize qualquer espaço em branco deste Caderno para rascunhos e não destaque nenhuma folha.
- 8 Os rascunhos e as marcações que você fizer neste Caderno não serão considerados para efeito de avaliação.
- 9 Você dispõe de, no máximo, **quatro horas** para responder às questões e preencher a **Folha de Respostas**.
- 10 O preenchimento da Folha de Respostas é de sua inteira responsabilidade.
- 11 Antes de se retirar definitivamente da sala, **devolva** ao Fiscal **este Caderno** e a **Folha de Respostas**.

Assinatura do Candidato: _____

O texto abaixo servirá de base para as questões desta prova.

Futuro exige homem multidisciplinar para driblar automatismo do algoritmo

Jacqueline Lafloufa

É muito raro que algoritmos, sequências de códigos que executam uma função automaticamente, saibam lidar com o que foge ao padrão ou é inesperado. "Existe a chance de que o viés dos algoritmos nos leve a tratar as pessoas de forma injusta", destaca o relatório de tendências 2019 da Fjord, braço da consultoria Accenture. O alerta já tinha sido dado por Cathy O'Neil em 2016, quando ela defendeu, em seu livro "Armas de Destruição Matemática", que opiniões e estereótipos costumam estar embutidos nos algoritmos. Um caso famoso de algoritmo estereotipado foi o reconhecimento facial errôneo do Google Photos, descoberto por Jacky Alcíné em 2015, que reparou que seus amigos negros estavam sendo identificados como "gorilas" em suas fotos. O Google se desculpou alegando que a tecnologia de etiquetamento de imagens ainda não era perfeita, mas até o ano passado o problema continuava não resolvido, e muitas faces negras ainda não são identificadas na plataforma.

Será que, se houvesse desenvolvedores ou bases de dados mais diversas, um erro tão terrível como esse teria acontecido? Talvez não. Gustavo Abreu, designer de conteúdo e líder de inclusão e diversidade da Fjord, afirma que uma solução possível é trazer o diferente para dentro dos times. "Não tem como pedir a um homem branco e hétero ser menos enviesado. Precisamos pensar, ao recrutar ou formar uma equipe, qual é o problema e quem vamos colocar para resolvê-lo", analisa. Segundo Abreu, essa inclusão deve ser além da demográfica (que considera gênero, faixa etária ou classe socioeconômica), abrangendo também a diversidade cognitiva (jeitos de pensar) e experiencial (experiências anteriores).

Diante da pressão pública por mais diversidade nas corporações, grandes empresas como Amazon, Google e Facebook apostaram na indicação de executivos ou equipes dedicadas a garantir a inclusão e a diversidade. "É lidando com a diversidade, com a pluralidade cultural, rompendo a matriz colonialista, eurocêntrica, branca e ocidental dos currículos, que vamos solucionar questões que não são parte do repertório ocidentalizado das disciplinas", opina Carlota Boto, professora de Filosofia da Educação na USP (Universidade de São Paulo), que vê o surgimento de um movimento contrário à divisão disciplinar do século 18. "Para ser capaz de responder problemas contemporâneos, vivemos um movimento de entrelaçamento das diferentes áreas", explica, apontando que a capacidade interdisciplinar passará a ser cada vez mais desejada pelo mercado de trabalho.

Mais do que colocar um *app* na rua, desenvolvedores estão sendo pressionados a pensar nos impactos que suas inovações vão trazer. Em apresentação no festival SXSW, Jesus Ramos, especialista em aprendizado de máquina, comentou sobre o dilema que enfrentou ao publicar o *app* Revisa Mi Grieta, capaz de identificar se uma trinca em um edifício apontava danos na estrutura. "Um falso positivo levaria uma família a buscar assistência sem necessidade, enquanto um falso negativo poderia manter pessoas em um edifício condenado", resumiu. A experiência fez com que ele detectasse a necessidade de incluir, nos processos, profissionais de outras áreas ou disciplinas. "Nosso time hoje conta não apenas com matemáticos e programadores mas também engenheiros e filósofos", ressaltou.

As inovações futuras também precisarão de perfis diversos trabalhando juntos em prol de uma solução, como é o caso da impressão 4D, que cria materiais capazes de se transformar em outros formatos. Os grupos de estudo da área costumam reunir profissionais de diversas áreas, conforme o material que tentam transformar. "Mesclamos engenharia de materiais, ciência da computação, *design* e práticas artísticas. Os profissionais que atuam conosco são multifacetados, com conhecimento da sua área de especialidade, mas também sabem se comunicar no 'idioma' de outros campos", detalhou Lining Yao, da Universidade Carnegie Mellon, uma das pioneiras da impressão 4D no mundo.

No fim das contas, não é como se todos os profissionais fossem precisar se tornar programadores ou engenheiros de materiais, mas será preciso estar aberto a interagir e compreender as recomendações dos profissionais de diferentes especialidades, como a moda e a gastronomia. "A parte mais difícil é conseguir um bom equilíbrio entre a profundidade e a amplitude desse conhecimento", complementa Yao. Reunir gente tão diferente em uma mesma sala em busca de soluções é uma tarefa que precisa de habilidade na gestão das diversidades. "Haverá cada vez menos espaço para individualismos, porque as competências técnicas deixam de ser predominantes, dando lugar à sabedoria dos grupos multidisciplinares com colaboração e apoio mútuo", analisa Glaucy Bocci, diretora de talentos da consultoria Willis Towers Watson.

Disponível em: <https://tab.uol.com.br/noticias/redacao/2019/08/20/futuro-multidisciplinar-exige-tolerancia-no-mercado-de-trabalho.htm>. Acesso em: 27 jan. 2020. [Adaptado]

01. Em sua centralidade, o texto promove uma discussão sobre

- A) os imperativos que, na visão da autora, são determinantes para o futuro das corporações.
- B) as corporações que, na visão da autora, deixam de investir em diversidade na formação de seus recursos humanos.
- C) as limitações dos algoritmos utilizados pelas grandes empresas de tecnologia no mundo.
- D) as razões de os algoritmos cometerem erros ao identificar pessoas por meio de tecnologias de reconhecimento facial.

02. A leitura do texto permite inferir que

- A) é recomendável que as empresas de tecnologia foquem a inclusão demográfica no momento de estruturar suas equipes de trabalho.
- B) a preocupação com a formação das equipes de trabalho deve eliminar antigos desafios de gestão enfrentados pelas corporações.
- C) é certo que a adoção de políticas de diversidade elimina a ocorrência de erros no reconhecimento facial de pessoas negras.
- D) a explicação para as falhas no reconhecimento de faces negras pode estar relacionada à falta de diversidade nas corporações.

03. A linguagem empregada no título

- A) contém três palavras em sentido conotativo.
- B) contém cinco palavras em sentido denotativo.
- C) é exclusivamente conotativa.
- D) é exclusivamente denotativa.

Para responder às questões 04, 05, 06 e 07, considere o excerto transcrito abaixo.

“É **lidando**[1] com a diversidade, com a pluralidade cultural, rompendo a matriz colonialista, eurocêntrica, branca e ocidental dos currículos, que vamos solucionar questões **que**[2] não são parte do repertório ocidentalizado das disciplinas” opina Carlota Boto, professora de Filosofia da Educação na USP (Universidade de São Paulo), que vê o surgimento de um movimento contrário à divisão disciplinar do século 18.

04. No contexto em que é utilizado, o excerto constitui

- A) uma narração.
- B) um diálogo.
- C) uma descrição.
- D) um argumento.

05. Em seu contexto de uso, o excerto
- A) corrobora uma opinião presente no texto.
 - B) corrobora uma ideia negada no texto.
 - C) contrapõe-se a uma crítica presente no parágrafo anterior.
 - D) contrapõe-se a uma afirmação presente no parágrafo seguinte.
06. O sujeito do elemento linguístico [1] é o mesmo da forma verbal
- A) são.
 - B) vamos.
 - C) opina.
 - D) vê.
07. O elemento linguístico [2] funciona como
- A) conjunção integrante, introduzindo uma oração objetiva direta.
 - B) pronome relativo, podendo ser substituído por “cujas”.
 - C) pronome relativo, podendo ser substituído por “as quais”.
 - D) conjunção integrante, introduzindo uma oração predicativa.

Para responder às questões 08, 09 e 10, considere o excerto transcrito abaixo.

Será que se houvesse desenvolvedores ou bases de dados mais diversas, um erro tão terrível como esse teria acontecido? Talvez não. Gustavo Abreu, designer de conteúdo e líder de inclusão e diversidade da Fjord, afirma que uma solução possível é trazer o diferente para dentro dos times. "Não tem como pedir a um homem, branco e hétero[1] ser menos enviesado[2]. Precisamos pensar, ao recrutar ou formar uma equipe, qual é o problema e quem vamos colocar para resolvê-lo", analisa. Segundo Abreu, essa inclusão deve ser além da demográfica (que considera gênero, faixa etária ou classe socioeconômica), abrangendo também a diversidade cognitiva (jeitos de pensar) e experiencial (experiências anteriores).

08. No excerto, estão demarcadas, respectivamente,
- A) uma citação indireta, uma citação direta e uma modalização em discurso segundo.
 - B) uma citação direta, uma modalização em discurso segundo e uma citação indireta.
 - C) uma modalização em discurso segundo e uma ilha textual.
 - D) uma ilha textual e uma modalização em discurso segundo.
09. O elemento linguístico “**enviesado**” pode ser substituído, sem alteração de sentido, por
- A) machista.
 - B) relapso.
 - C) tendencioso.
 - D) racista.
10. As sequências linguísticas [1] e [2] funcionam, respectivamente, como
- A) objeto direto e objeto indireto.
 - B) objeto indireto e objeto direto.
 - C) sujeito e predicativo do sujeito.
 - D) predicativo do sujeito e sujeito.

11. De acordo com a Lei de Organização Judiciária, o poder judiciário é constituído por órgãos cuja composição, funcionamento, organização administrativa e criação seguem regramento legal e particular pré-definido.
- Embora alguns desses órgãos já estejam previstos na lei, não há nenhum óbice à criação de outros, desde que sejam atendidos os termos da Constituição Federal, ou que os já existentes sofram alterações em suas competências ou mesmo em sua denominação, visando uma melhor prestação de serviço jurisdicional.
- Dentre os órgãos do poder judiciário, o Tribunal de Justiça é o que tem como uma de suas competências
- A) exercer, em primeira instância, todas as atribuições inerentes à função jurisdicional afetas à Justiça Estadual.
 - B) solicitar, quando cabível, a intervenção militar no Estado, nas hipóteses de suas atribuições.
 - C) encaminhar as propostas orçamentárias do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte ao Poder Executivo.
 - D) exercer as atribuições conciliatórias, sem caráter jurisdicional, lavrando ou mandando lavrar o termo da conciliação concluída, cuja regulamentação será feita pelo plenário do Tribunal de Justiça.
12. Por determinação legal, o candidato aprovado em concurso público para Juiz de Direito inicia suas atividades jurisdicionais como Juiz de Direito Substituto. Cabe ao juiz substituto:
- A) substituir o Juiz Titular por designação deste.
 - B) exercer, em segunda instância, todas as atribuições inerentes à função jurisdicional afetas à Justiça Estadual, inclusive as de competência originária do Tribunal de Justiça, quando for necessário.
 - C) atuar, por designação do Presidente do Tribunal de Justiça, com as mesmas atribuições do Juiz de Direito Titular, perante qualquer unidade judiciária, com jurisdição parcial ou plena.
 - D) julgar policiais militares por crimes militares cometidos em sua comarca.
13. Com relação às comarcas, a lei prevê a possibilidade de elas serem reclassificadas, agregadas ou desagregadas de outra. Além disso, as competências das unidades judiciárias poderão ser transformadas. Nesses casos, o Tribunal de Justiça do estado, poderá realizar esses procedimentos por meio de resolução, observando
- A) o movimento forense, sobretudo a média de casos novos por magistrado nos últimos 5 anos, não superior a 20 casos.
 - B) os benefícios de ordem funcional e operacional com relação aos custos da descentralização territorial da unidade judiciária.
 - C) as normas sobre o tema, contidas na Constituição Estadual, como a determinação de reclassificação em face do aumento de processos.
 - D) a distância de 150 km da unidade federativa mais próxima com mesma competência formal.
14. A lei estabelece a composição e o funcionamento do Tribunal de Justiça como órgão integrante do judiciário estadual. Vários critérios foram definidos visando a melhor prestação jurisdicional no que diz respeito à qualificação daqueles que exercerão as funções decisórias e de gestão, como é caso do Presidente, Vice-Presidente e Corregedor-Geral de Justiça.
- Atentos a esses critérios,
- A) o Presidente, o Vice-Presidente e o Corregedor-Geral de Justiça são eleitos em votação aberta pela maioria dos membros do Tribunal de Justiça.
 - B) as funções mencionadas acima serão exercidas por Desembargadores do próprio tribunal.
 - C) deverão concorrer todos os Desembargadores, independente da sua antiguidade, em harmonia com o princípio da isonomia.
 - D) em caso de vacância de uma dessas funções, será convocado imediatamente, o Desembargador mais preparado.

15. Como órgão de fiscalização do tribunal, a Corregedoria Geral de Justiça detém a função de controle e orientação dos serviços forenses no território do Estado. Como tal, desempenha suas funções obedecendo aos ditames da Lei de Organização Judiciária.

Uma das particularidades da corregedoria é que

- A) a designação dos Juízes Auxiliares atenderá à proporção de três para cada cem juízes em efetivo exercício.
- B) ela poderá ter como auxiliares Juízes de Direito de entrância intermediária, designados pelo CNJ.
- C) os Juízes Auxiliares convocados exercerão atribuições delegadas que se relacionem a todos os Juízes.
- D) sua sede é na capital e está sob o comando de um Desembargador, denominado Corregedor-Geral de Justiça.

16. Embora a Lei dos Juizados Especiais (9.099/1995) traga em seu bojo normatização específica sobre o funcionamento dos Juizados, a Lei de Organização Judiciária do RN orienta sobre aspectos de organização, funcionamento e logística, visando a melhor atuação dos juizados. Isso explica, por exemplo, porque nem todas as comarcas possuem Juizado Especial, enquanto algumas comarcas possuem mais de um Juizado com competência criminal.

Nesses casos, a lei determina que o Presidente do Tribunal de Justiça designe uma dessas comarcas para, nos processos em que for aplicada pena alternativa, cuidar de

- A) promover a suspensão condicional da pena.
- B) julgar pedido de suspensão condicional do processo.
- C) fiscalizar o cumprimento das penas restritivas de direito.
- D) substituir a pena alternativa por pena privativa de liberdade.

17. Entende-se por regras de competência do tribunal a qualificação legítima deste órgão para conhecer e julgar certo feito submetido à sua deliberação, bem como praticar atos de cunho administrativo dentro de uma circunscrição judiciária.

Estão sob a competência do Tribunal de Justiça do RN, na ordem judiciária:

- A) julgar recurso ordinário de sentenças trabalhistas proferidas por juiz de direito com competência trabalhista delegada.
- B) prover, na forma prevista na LOMAN (Lei Orgânica da Magistratura Nacional), os cargos necessários à administração judicial.
- C) representar ao Superior Tribunal Militar (STM) para a decretação de intervenção militar, nos casos do art. 34, IV e VI, da Constituição Estadual.
- D) processar e julgar, originariamente, arguição de descumprimento de preceito fundamental decorrente da Constituição do Estado, na forma da lei.

18. “Foro” é a área de jurisdição ou raio de ação do juiz em um espaço territorial predeterminado. Assim como orienta a Lei de Organização Judiciária, em cada comarca, o Juiz de Direito Titular ou designado exercerá a direção do foro. Várias são as nuances que permeiam esse tema. Uma delas diz respeito aos critérios de escolha do diretor e às competências a ele cabíveis.

Com relação à direção do foro,

- A) nas comarcas com mais de um juiz de direito titular ou designado, a direção do foro é exercida por aquele que o Presidente do Tribunal de Justiça designar.
- B) nas ausências do diretor designado, a direção do foro deverá ser assumida pelo Juiz titular da comarca vizinha.
- C) compete ao diretor receber reclamações das partes contra abusos, submetendo a julgamento do Pleno do Tribunal os casos que não sejam de sua competência.
- D) as licenças e férias dos servidores, concedidas pelo juiz diretor, deverão ser comunicadas ao CNJ para ratificação.

19. As Coordenações de Área são órgãos permanentes de assessoria da Presidência do Tribunal que poderão ser constituídos pelo Tribunal de Justiça, mediante resolução, dentro de sua estrutura organizacional. A existência dessas coordenações visa contribuir para o aprimoramento da estrutura do Judiciário, refletindo em benefícios para o jurisdicionado.

Uma das atribuições dessas Coordenadorias é

- A)** acompanhar, em âmbito nacional, os dados referentes aos processos em curso e arquivados, nas suas respectivas áreas de competência.
- B)** acompanhar as diretrizes do Supremo Tribunal Federal (STF) sobre as políticas públicas a respeito de sua área de coordenação.
- C)** criar equipes multiprofissionais, visando à melhoria da prestação jurisdicional nas respectivas áreas de competência.
- D)** promover a articulação interna e externa, na área de competência a qual é vinculada, com outros órgãos governamentais e não-governamentais.

20. A lei prevê hipóteses de suspeição e impedimento que proíbem o mesmo juiz que recebeu o processo de julgá-lo. Nesse caso, o juiz deverá se declarar suspeito ou impedido, devendo o processo ser julgado por um substituto. De acordo com as regras dispostas na Lei de Organização Judiciária, a substituição dar-se-á

- A)** por juiz federal, já que os motivos impeditivos são de um juiz estadual.
- B)** conforme ordem de substituição estabelecida em resolução do Tribunal de Justiça.
- C)** por redistribuição a juiz auxiliar para tramitação em juízo diverso, sem a necessidade de haver compensação.
- D)** por juiz leigo com experiência comprovada na matéria, desde que sob a anuência do Tribunal.

21. Considere um banco de dados ou documento estruturado usado para gerenciar os aplicativos durante todo o seu ciclo de vida, que contém atributos principais de todos os aplicativos e algumas vezes é implantado como parte do Portfólio de Serviço ou como parte do sistema de Gerenciamento da Configuração, De acordo com a ITIL V3, esse banco de dados ou documento estruturado pode ser definido como

- A) Portfólio de Aplicativo.
- B) Desenho de Serviço.
- C) Gerenciamento de Aplicativo.
- D) Modelagem Analítica.

22. Sobre a ITIL V3, analise as informações ou as ações apresentadas em cada um dos itens abaixo.

I	Requisitos de Nível de Serviço; Plano de qualidade dos Serviços, Monitoração, Revisão e Informação; Especificação do Serviço.
II	Plano de qualidade dos Serviços, Monitoração, Revisão e Informação; Acordo de Nível de Serviço; Alinhar Ativos de Serviço com Produtos do Cliente.
III	Catálogo de serviços; Acordos de Nível Operacional e Contratos; Programas de Aperfeiçoamento do Serviço; Catálogo de serviços.
IV	Monitoração, Revisão e Informação; Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente; Acordo de Nível de Serviço.
V	Portfólio de Serviços; Alinhar Ativos de Serviço com Produtos do Cliente; Catálogo de serviços.

Os itens que contêm apenas atividades do gerenciamento de nível de serviço são:

- A) I, IV, V.
- B) II, III, V.
- C) II, IV, V.
- D) I, III, IV.

23. De acordo com a ITIL V3, um banco de dados ou documento estruturado usado para gerenciar os aplicativos durante todo o seu ciclo de vida, que contém atributos principais de todos os aplicativos e algumas vezes é implantado como parte do Portfólio de Serviço ou como parte do sistema de Gerenciamento da Configuração, pode ser definido como

- A) Gerenciamento Contínuo de Serviços.
- B) Gerenciamento de Problemas.
- C) Gerenciamento de Incidentes.
- D) Gerenciamento de Disponibilidade.

24. Considere os objetivos da ITIL V3 abaixo listados.

I	Transformar o gerenciamento de serviço em ativo estratégico.
II	Fornecer princípios que serão utilizados no desenvolvimento de políticas, diretrizes e processos do ciclo de vida do serviço.
III	Melhorar o impacto estratégico do gerenciamento do serviço.

Esses objetivos estão associados

- A) à operação de serviço.
- B) à manutenção do serviço.
- C) à transição de serviço.
- D) à estratégia de serviço.

25. Analise as ações apresentadas nos itens abaixo relativas às responsabilidades da central de serviços, conforme descritas nas funções de operação do serviço da ITIL V3.

I	Planejar, implantar e manter uma estrutura estável para suportar os processos de negócio.
II	Prover diagnóstico e investigação no primeiro nível.
III	Escalar incidentes conforme os acordos de nível de serviço.
IV	Rever e analisar os resultados da realização de nível de serviço.
V	Conduzir pesquisa de satisfação com clientes/usuários.
VI	Suportar os processos de negócio ajudando a identificar requisitos para o software aplicativo.

São responsabilidades da central de serviços as ações que constam nos itens

- A) I, IV, VI. B) II, III, V. C) I, II e V. D) III, IV, VI.

26. O Registro do Windows substituiu a configuração feita por arquivos textos do tipo .ini. Sobre o Registro do Windows, analise as afirmações abaixo.

I	As configurações no Registro são guardadas como texto puro e, para alterá-las, utiliza-se o Bloco de Notas.
II	O Windows trabalha com dois arquivos de Registro, sendo um para configuração do sistema operacional e outro para configurações de aplicativos.
III	Alterações erradas no Registro poderão causar problemas no funcionamento do Windows, sendo recomendável fazer o backup do registro antes de alterá-lo.
IV	É possível alterar as configurações do Registro por linha de comando, utilizando-se o aplicativo Reg.exe.

Em relação ao Registro do Windows, estão corretas as afirmativas

- A) II e III. B) I e II. C) III e IV. D) I e IV.

27. Acionado para atender um usuário com problemas de rede em um computador rodando Windows 10, o Técnico de Suporte percebeu que a causa do problema era a configuração do DNS. Para resolver o problema, o Técnico de Suporte executou o seguinte comando, no prompt de comando, para liberar o cache do resolvedor de DNS:

- A) `dnsconfig /flush` C) `ipconfig /flushdns`
B) `ipconfig /renewdns` D) `dnsconfig /renew`

A situação-problema a seguir servirá de base para responder às questões 28, 29 e 30.

- Um PC com Windows 10 instalado foi infectado por um vírus que é carregado quando o sistema inicializa. Uma versão de demonstração de um software anti-vírus apontou que o arquivo infectado seria o C:\Windows\System32\fastload.exe. Porém, por ser versão de demonstração do anti-vírus, o técnico não foi capaz de remover o vírus.
- O técnico percebeu que o vírus era um dos últimos arquivos a ser carregado na inicialização do Windows, e que poderia removê-lo apagando ou renomeando o arquivo infectado entrando no modo de segurança do Windows.

28. A fim de remover o vírus, o Técnico de Suporte, para iniciar o Windows no modo de segurança com prompt de comando, pressionou a tecla

- A) F8. C) F12.
B) F9. D) F11.

29. Já no prompt de comando do modo de segurança do Windows, o técnico optou por renomear o arquivo infectado, em vez de apagá-lo, para analisá-lo posteriormente. O nome do arquivo foi mudado para fastload.vir. Para renomear o arquivo, o técnico digitou o comando:

- A) `mov C:\Windows\System32\fastload.exe C:\Windows\System32\fastload.vir`
- B) `ren C:\Windows\System32\fastload.exe C:\Windows\System32\fastload.vir`
- C) `make C:\Windows\System32\fastload.exe C:\Windows\System32\fastload.vir`
- D) `call C:\Windows\System32\fastload.exe C:\Windows\System32\fastload.vir`

30. Analise as afirmações abaixo acerca da situação-problema apresentada.

I	Ao renomear o arquivo, de fastload.exe para fastload.vir, o Windows deixou de reconhecer o arquivo como executável.
II	Para remover o vírus infectado do arquivo, é suficiente, apenas, renomeá-lo.
III	Apagar o arquivo fastload.exe não afetaria o Windows, já que não é um arquivo original do sistema.
IV	Caso o arquivo fastload.exe fosse renomeado para fastload.com, ele não seria reconhecido como arquivo executável pelo Windows.

Considerando a situação-problema exposta, estão corretas as afirmações

- A) II e IV.
- B) I e IV.
- C) II e III.
- D) I e III.

31. Um técnico de suporte precisa agilizar a instalação e a configuração padronizada de um segundo disco rígido em vários computadores com Windows 10 instalado. Para tanto, o técnico preparou um arquivo de script, com o nome nova_partição.txt, para ser executado via prompt de comando. No arquivo, foram inseridos os seguintes comandos:

```
select disk 1
clean
create partition primary size=500
format quick fs=ntfs label="BACKUP"
assign letter="T"
```

O técnico de suporte, após instalar o disco rígido, executa o *script* digitando o comando:

- A) `fdisk /s nova_partição.txt`
- B) `fdisk -exec nova_partição.txt`
- C) `diskpart -exec nova_partição.txt`
- D) `diskpart /s nova_partição.txt`

32. Para facilitar a leitura de documentos em um computador com Windows 10, um usuário, rotacionou o monitor em 90°. Como a imagem no monitor não rotacionou automaticamente, o usuário entrou em contato com o técnico de suporte solicitando orientações para corrigir a exibição da imagem. O técnico orientou ao usuário para clicar com o botão direito do mouse sobre a área de trabalho e:

- A) clicar em "Configurações de rotação" e, em "Exibição", escolher a opção "Retrato".
- B) clicar em "Configurações de exibição" e, em "Orientação", escolher a opção "Paisagem".
- C) clicar em "Configurações de exibição" e, em "Orientação", escolher a opção "Retrato".
- D) clicar em "Configurações de rotação" e, em "Exibição", escolher a opção "Paisagem".

33. No Windows Explorer, uma forma de ver as propriedades de um arquivo selecionado, é utilizando a opção Propriedades no menu Arquivo. Outra forma, é utilizando as teclas de atalho

- A) CTRL + ENTER
- B) ALT + ENTER
- C) ALT + P
- D) CTRL + P

34. Suporte técnico oferece uma grande variedade de serviços que permitem às pessoas e organizações o uso efetivo de recursos computacionais adquiridos ou desenvolvidos internamente. O suporte técnico é uma parte fundamental do
- A) *Service Portfolio*.
 - B) *Cost Management*.
 - C) PMBOK.
 - D) TCO.
35. A biblioteca ITIL tem como principal premissa que a estrutura de TI de uma instituição deve atuar como provedora de serviço, buscando a satisfação do cliente durante sua operação. A ITIL V3 define o ciclo de vida de um serviço de TI. A etapa de *Service Transition* define orientação para
- A) criar e manter o valor para os clientes, através de melhoria contínua dos serviços.
 - B) atingir eficiência e efetividade na entrega e suporte de serviços.
 - C) colocar em operação serviços novos ou modificados.
 - D) estruturar e desenvolver serviços e o processo de gerenciamento de serviços.
36. A prestação de serviços eficiente deve garantir que os clientes tenham o maior valor associado às requisições realizadas. Considerando os diversos tipos de requisições e/ou incidentes, a estruturação de um service desk deve envolver diversos atores dentro e fora de uma instituição, o que requer em sua organização, a utilização de um modelo de service desk
- A) multi-nível.
 - B) baseado em serviços.
 - C) de categorização.
 - D) de experiência interna.
37. Na estruturação de um Service Desk, o componente de Informação diz respeito ao conjunto de dados que podem ser utilizados para a oferta de um serviço pró-ativo, que busca o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados. As categorias de dados comumente utilizadas para melhorar o processo de prestação de serviço são denominadas
- A) Cliente, SLA, TCO e Resolução.
 - B) Incidente, SLA, BYOD e TCO.
 - C) Cliente, Incidente, Status e Resolução.
 - D) TCO, BYOD, Status e Cliente.
38. No escopo da biblioteca ITIL V3, a Central de Serviços de TI é uma das funções da fase Operações de Serviços de TI, definida como ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma das atribuições da Central de Serviços é
- A) diagnosticar e corrigir incidente de Nível 02.
 - B) propor a melhoria contínua dos serviços, com base nos incidentes.
 - C) registrar e categorizar requisições de serviços.
 - D) reclassificar níveis de incidentes em função da base de conhecimento.
39. A ITIL V4 define incidente como uma interrupção não planejada de um serviço ou uma redução na qualidade de um serviço. Nesse contexto, os incidentes devem ser priorizados
- A) para assegurar que os incidentes com maior impacto no negócio sejam resolvidos antes dos demais.
 - B) para identificar a qual time de suporte o incidente deve ser atribuído.
 - C) para que os incidentes catalogados na base de conhecimento sejam resolvidos mais rapidamente.
 - D) para aumentar o nível de colaboração entre os consumidores e os provedores de serviços.

40. A ITIL V4 define quatro dimensões do gerenciamento de serviços, que são críticas para uma eficiente e eficaz entrega de valor aos clientes e a outros stakeholders. Duas dessas dimensões são:
- A) Fluxos e Processos de Valor; Melhoria Contínua.
 - B) Informação e Tecnologia; Gerenciamento de Portfólio.
 - C) Organizações e Pessoas; Parceiros e Fornecedores.
 - D) Segurança da Informação; Gerenciamento de Projetos.
41. Um funcionário do Tribunal de Justiça do RN envia um email para a central de serviços registrando uma reclamação de que ocorre um erro durante o uso de um sistema específico, fazendo com que sua sessão seja encerrada. A fim de rastrear a causa desse problema, a ITIL V4 prevê o processo de
- A) Gerenciamento de Incidente.
 - B) Gerenciamento de Problema.
 - C) Gerenciamento de Mudança.
 - D) Gerenciamento de Acesso.
42. Na ITIL V3, o Gerenciamento de Continuidade de Serviço de TI tem o propósito de gerenciar a capacidade da área de TI em continuar a fornecer níveis de serviços de TI pré-determinados e acordados para suportar os requisitos mínimos do negócio. Um dos conceitos do Gerenciamento de Continuidade de Serviço de TI, é o de
- A) Gerenciamento do Portfólio De Serviços.
 - B) Gerenciamento de Crise.
 - C) Gerenciamento de Nível De Serviço.
 - D) Gerenciamento de Capacidade.
43. A ITIL V4 define o *Service Value System (SVS)*, que descreve como todos os componentes e atividades da organização trabalham juntos como um sistema, de forma a criar valor. No contexto do SVS, a prática que tem o propósito de alinhar as práticas organizacionais e serviços com as mudanças nas necessidades de negócio é conhecida como
- A) Melhoria Contínua.
 - B) Gerenciamento de Portfólio.
 - C) Análise de Negócio.
 - D) Controle de Mudança.
44. O principal objetivo de uma Central de Serviço é ser um ponto central de contato entre os usuários e a TI. No Gerenciamento de Nível de Serviço, são utilizados os dados registrados pela Central de Serviços sobre os incidentes. Esse Gerenciamento tem o propósito de
- A) analisar, juntamente com outros dados, se determinado Nível de Serviço está sendo fornecido.
 - B) acompanhar os Acordos de Nível de Serviço dos serviços monitorados na organização.
 - C) reportar a quantidade e a natureza dos incidentes que ocorreram em determinado período de tempo.
 - D) determinar a disponibilidade de um serviço de TI usando a quantidade de incidentes resolvidos.

45. O Service Level Agreement (SLA) ou Acordo de Nível de Serviço é fundamental para qualquer contrato de prestação de serviços de TI. Refere-se à especificação, em termos mensuráveis e claros, de todos os serviços que o contratante pode esperar do fornecedor na negociação. Estabelecendo o SLA, a empresa contratada e a própria contratante mantêm-se resguardadas quanto ao cumprimento do acordo.

Analise as afirmativas abaixo sobre o SLA.

I	O SLA é um instrumento para calcular o custo de serviço.
II	O SLA especifica, formalmente, os requisitos mínimos aceitáveis para um serviço.
III	O SLA pode definir as penalidades a serem aplicadas em caso de falhas no serviço.
IV	O SLA é um instrumento que operacionaliza o intercâmbio entre o contratante e contratada.

Estão corretas as afirmativas

- A) II e III. C) II e IV.
B) I e IV. D) I e III .

46. Para realizar o cálculo de disponibilidade de um serviço de TI, usam-se métricas que são o MTBF (*mean time between failures*) e o MTTR (*mean time to repair*). Em um link de internet que deveria funcionar corretamente durante 38 horas, foram observadas 6 falhas, com 20 minutos de duração cada. Nesse caso, o valor em horas do MTBF foi de

- A) 5 horas. C) 7 horas.
B) 6 horas. D) 8 horas.

47. O MTTR (*Mean Time To Repair*) é a média aritmética dos tempos de reparo de um sistema ou de um equipamento. Esse índice aponta a média dos tempos que a equipe de manutenção leva para colocar a máquina em condições de operar, desde a falha até o reparo ser dado como concluído e a máquina ser aceita em condições para operar.

Em um datacenter, um sistema deveria operar corretamente durante 24 horas. Porém, nesse período, verificam-se 4 falhas de 15 minutos cada. O valor de MTTR em minutos é de

- A) 60 minutos.
B) 5 minutos.
C) 6 minutos.
D) 15 minutos.

48. A combinação de uma ou mais falhas de um equipamento e/ou erros humanos causa a perda da função do sistema. Diversos fatores geralmente influenciam na falha dos equipamentos, tais como: erro de projeto, falha de material, operação inadequada etc. Para calcular a disponibilidade de um sistema, observe as seguintes informações:

- Tempo em que o sistema deveria trabalhar: 36 horas
- Tempo total em que o sistema não está funcionando: 24 horas
- No total, ocorreram quatro falhas no sistema.

Nesse caso, o valor da disponibilidade do sistema é de

- A) 76%.
B) 33%.
C) 96%.
D) 66%.

49. O SLA é uma documentação indispensável para os contratos envolvendo empresas do setor de tecnologia. Ter um contrato de SLA, além de oferecer segurança e mostrar credibilidade de ambas as partes da negociação, tem outras vantagens e benefícios associados. Analise as seguintes afirmativas em relação aos benefícios dos contratos de SLA.

I	Melhora o desempenho da equipe contratada.
II	Define a medida mínima a ser cumprida pela contratada.
III	Não permite ter visibilidade, pois o SLA é um documento formal, depois que estiver definido pode ser disponibilizado para os colaboradores, oficializando o acordo.
IV	O SLA garante a segurança jurídica, pois ele faz uma avaliação detalhada do que ficou acordado entre as partes e faz a documentação de tudo.

Em relação aos benefícios do SLA, estão corretas apenas as afirmativas

- A) I, II e III.** **B) I, II e IV.** **C) II, III e IV.** **D) I, III e IV.**
50. O Gerenciamento de Incidente tem como objetivo resolver os incidentes o mais rápido possível, restabelecendo o serviço normal dentro do prazo acordado nos SLA's. Todo processo deve ter uma forma de avaliação da sua performance, com base em indicadores de desempenho sugeridos na ITIL V3. Nesse contexto considere os indicadores abaixo.

I	Número total de incidentes.
II	Tempo médio entre falhas.
III	Maior interrupção da equipe de suporte.
IV	Tempo médio para reparo.

Na avaliação da performance do processo referido, os indicadores a serem observados estão presentes em

- A) III e IV.**
B) II, III e IV.
C) I e II.
D) I, II e IV.