

Concurso Público

Técnico de Tecnologia da Informação/ Área Suporte ao Usuário



LEIA COM ATENÇÃO

MÉDIO

Edital nº 84/2016

- 01** - Só abra este caderno após ler todas as instruções e quando for autorizado pelos fiscais da sala.
- 02** - Preencha os dados pessoais.
- 03** - Autorizado o início da prova, verifique se este caderno contém 60 (sessenta) questões. Se não estiver completo, exija outro do fiscal da sala.
- 04** - Todas as questões desta prova são de múltipla escolha, apresentando como resposta uma alternativa correta.
- 05** - Ao receber a folha de respostas, confira o nome da prova, seu nome e número de inscrição. Qualquer irregularidade observada, comunique imediatamente ao fiscal.
- 06** - Assinale a resposta de cada questão no corpo da prova e só depois transfira os resultados para a folha de respostas.
- 07** - Para marcar a folha de respostas, utilize apenas caneta esferográfica preta e faça as marcas de acordo com o modelo (●).
- A marcação da folha de resposta é definitiva, não admitindo rasuras.**
- 08** - Só marque uma resposta para cada questão.
- 09** - Não risque, não amasse, não dobre e não suje a folha de respostas pois isso poderá prejudicá-lo.
- 10** - Se a Comissão verificar que a resposta de uma questão é dúbia ou inexistente, a questão será posteriormente anulada e os pontos a ela correspondentes, distribuídos entre as demais.
- 11** - Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião nem prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
- 12** - Não será permitido o uso de telefones celulares, bips, pagers, palm tops ou aparelhos semelhantes de comunicação e agendas eletrônicas, pelos candidatos, durante a realização das provas.

Esta prova terá duração de 4 horas.

Nome:

Inscrição:

Identidade:

Órgão Expedidor:

Assinatura:

Data da realização da prova
22/01/2017

**COMISSÃO DE PROCESSOS
SELETIVOS E TREINAMENTOS**
Fone: (0XX81) 3412-0800
Fax: (0XX81) 3412-0808



Português

Texto 1

A família dos porquês

A lógica costuma definir três modalidades distintas no uso do termo “porque”: o “porque” causa (“a jarra espatifou-se porque caiu ao chão”); o explicativo (“recusei o doce porque desejo emagrecer”); e o indicador de argumento (“volte logo, você sabe por quê”). O pensamento científico revelou-se uma arma inigualável quando se trata de identificar, expor e demolir os falsos porquês que povoam a imaginação humana desde os tempos imemoriais: as causas imaginárias dos acontecimentos, as pseudoexplicações de toda sorte e os argumentos falaciosos.

Mas o preço de tudo isso foi uma progressiva clausura ou estreitamento do âmbito do que é ilegítimo indagar. Imagine, por exemplo, o seguinte diálogo. Alguém sob o impacto da morte de uma pessoa especialmente querida está inconformado com a perda e exclama: “Eu não consigo entender, isso não podia ter acontecido, *por que não eu?* Por que uma criatura tão jovem e cheia de vida morre assim?!”. Um médico solícito entreouve o desabafo no corredor do hospital e responde: “Sinto muito pela perda, mas eu examinei o caso da sua filha e posso dizer-lhe o que houve: ela padecia, ao que tudo indica, de uma má-formação vascular, e foi vítima da ruptura da artéria carótida interna que irriga o lobo temporal direito; ficamos surpresos que ela tenha sobrevivido tantos anos sem que a moléstia se manifestasse”.

A explicação do médico, admita-se, é irretocável; mas seria essa a resposta ao “por quê” do pai inconsolável? Os porquês da ciência são por natureza rasos: mapas, registros e explicações cada vez mais precisas e minuciosas da superfície causal do que acontece. Eles excluem de antemão como ilegítimos os porquês que mais importam. O “porquê” da ciência médica nem sequer arranha o “por quê” do pai. Perguntar “por que os homens estão aqui na face da Terra”, afirma o biólogo francês Jacques Monod, é como perguntar “por que fulano e não beltrano ganhou na loteria”.

No macrocosmo não menos que no microcosmo da vida, as mãos de ferro da necessidade brincam com o copo de dados do acaso por toda a eternidade. Mas, se tudo começa e termina em bioquímica, então por que – e para que – tanto sofrimento?

In: GIANNETTI, Eduardo. *Trópicos utópicos*. São Paulo: Companhia das Letras, 2016. p. 25-26. Adaptado.

01. No Texto 1, o autor argumenta a favor da seguinte ideia:

- A) O desenvolvimento científico é plenamente capaz de responder aos maiores dilemas da humanidade.
- B) O papel da ciência é destruir as falsas expectativas da humanidade com argumentos irrefutáveis.
- C) Diante de evidências científicas inequívocas, cabe ao homem apenas a aceitação da verdade científica.
- D) O cientista deve colocar a sua sabedoria a serviço da humanidade, a fim de explicar com exatidão os problemas existenciais.
- E) A ciência com todo o seu rigor mostra-se incapaz de solucionar os fenômenos próprios da condição humana.

02. Quando o autor do Texto 1 afirma que “os porquês da ciência são por natureza rasos” (3º parágrafo), ele quer dizer que:

- A) a ciência não é capaz de responder com precisão perguntas como ‘qual a doença que o meu filho tem?’.
- B) a ciência é incapaz de traduzir os dados científicos ao nível de compreensão das pessoas comuns.
- C) perguntas como ‘quais as causas da neuropatia grave?’ exigem explicações mais técnicas dos cientistas.
- D) questões como ‘por que eu tenho que passar por um sofrimento desses’ não encontram resposta na ciência.
- E) a capacidade de a ciência solucionar os problemas de saúde da humanidade está chegando a um limite impossível de transpor.

03. Em: “No macrocosmo não menos que no microcosmo da vida” (4º parágrafo), o segmento sublinhado alude:

- A) às grandes conquistas.
- B) às questões universais.
- C) às causas humanitárias.
- D) aos problemas cotidianos.
- E) ao conhecimento filosófico.

04. Considerando as relações de sentido estabelecidas por meio do vocabulário utilizado no Texto 1, assinale a alternativa correta.

- A) A ideia de “uma arma inigualável” (1º parágrafo) equivale semanticamente à ideia de “uma arma inatingível”.
- B) A expressão “tempos imemoriais” (1º parágrafo) semanticamente se opõe a “tempos remotos”.
- C) O segmento “pseudoexplicações de toda sorte” (1º parágrafo) poderia ser substituído, sem alteração dos sentidos, por “todo tipo de explicação duvidosa”.
- D) Em: “um médico entreouve o desabafo” (2º parágrafo), a escolha da forma verbal destacada tem a finalidade de indicar que ‘o desabafo’ foi feito diretamente ao ‘médico’.
- E) O segmento: “um médico solícito” (2º parágrafo) tem o mesmo significado que ‘um médico muito solicitado’.

05. Acerca dos recursos coesivos que concorrem para a construção e compreensão do Texto 1, analise as afirmativas a seguir.

- 1) No trecho: “o ‘porque’ causa, o explicativo e o indicador de argumento” (1º parágrafo), a ausência da palavra ‘porque’ nos segmentos sublinhados compromete a leitura desse trecho.
- 2) Quanto às formas verbais sublinhadas no trecho: “O pensamento científico revelou-se uma arma inigualável quando se trata de identificar, expor e demolir os falsos porquês” (1º parágrafo), a ordem desses elementos adicionados indica aumento progressivo do efeito de tensão.
- 3) Em: “A explicação do médico é irretocável, mas seria essa a resposta ao ‘por quê’ do pai inconsolável?” (3º parágrafo), a substituição de ‘mas’ por ‘e’ não interferiria na argumentação.
- 4) No trecho: “No macrocosmo não menos que no microcosmo da vida” (4º parágrafo) está explicitada uma relação semântica de comparação.

Estão corretas, apenas:

- A) 1 e 2.
- B) 1, 3 e 4.
- C) 1 e 4.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 2 e 4.

06. Acerca do emprego dos recursos de pontuação do Texto 1, que também concorrem para a construção dos sentidos do texto, assinale a alternativa correta.

- A) No trecho: “A lógica costuma definir três modalidades distintas no uso do termo ‘porque’: o ‘porque’ causa, o explicativo e o argumentativo.”, os dois-pontos introduzem um segmento (sublinhado) de valor explicativo.
- B) No trecho: “Por que uma criatura tão jovem e cheia de vida morre assim?!”, a presença do ponto de exclamação configura um excesso, pois o ponto de interrogação é suficiente para marcar o sentido de pergunta desse enunciado.
- C) No trecho: “ela padecia, ao que tudo indica, de uma má-formação vascular”, as vírgulas separam termos enumerados que aparecem, nesse trecho, em relação de acréscimo (adição).
- D) Em: “(...) e foi vítima da ruptura da artéria carótida interna que irriga o lobo temporal direito; ficamos surpresos que ela tenha sobrevivido (...)”, o uso de ponto final no lugar do ponto e vírgula, além de comprometer os sentidos, incorreria em desvio da norma-padrão.
- E) No trecho: “Mas, se tudo começa e termina em bioquímica, então por que – e para que – tanto sofrimento?”, o emprego de travessões duplos constitui a única opção que atende tanto o sentido pretendido pelo autor como o que prescreve a norma-padrão.

07. Considerando as regras de concordância verbal, assinale a alternativa cujo enunciado está de acordo com as exigências da norma-padrão da língua.

- A) A maioria das pessoas afetadas por acontecimentos trágicos busca na fé um consolo que lhes permita enfrentar o recomeço.
- B) Os falsos porquês que povoa a imaginação humana são destruídos, em algum momento, pelo pensamento científico.
- C) Para os médicos, muitas vezes, falta mecanismos que permitam que eles desenvolvam maior sensibilidade com seus pacientes.
- D) Sempre houveram fatos que desafiam a compreensão humana e despertam questionamentos e busca de respostas.
- E) Três modalidades distintas no uso do termo “porque” é definida em conformidade com a lógica.

Texto 2



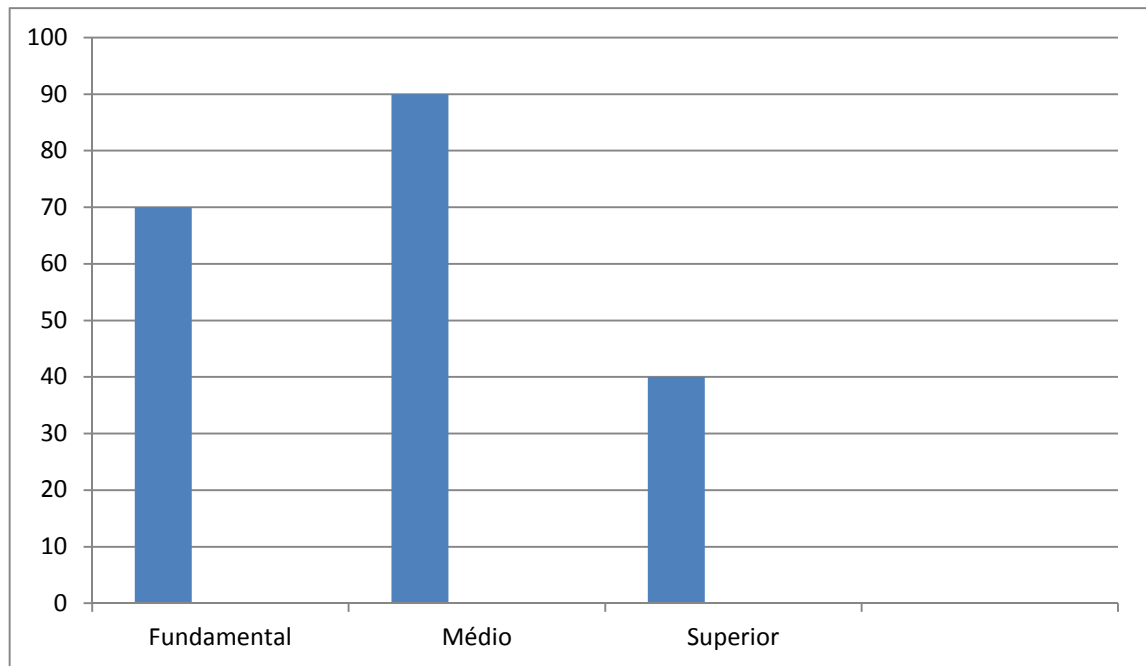
Disponível em: <https://www.google.com.br/search?q=Mafalda+e+os+dilemas+da+vida>. Acesso em: 15 out. 2016. Adaptado.

- 08.** Comparando as ideias de Mafalda (Texto 2) com as do Texto 1, é correto afirmar que os questionamentos de Mafalda:
- A) estão dentro do que o autor do Texto 1 define como um “ ‘porque’ explicativo” da lógica.
 - B) são tão irretocáveis, como, por exemplo, a resposta do médico à indagação de um pai desesperado (Texto 1).
 - C) deveriam ser respondidos por cientistas que trouxessem evidências comprováveis e seguras.
 - D) estão entre ‘os porquês que mais importam’ (Texto 1), mesmo que a ciência os exclua como ilegítimos.
 - E) exigem respostas e explicações acompanhadas de registros, sob pena de se tornarem falsos e pretensiosos.
- 09.** No que se refere às atuais convenções de escrita de certas palavras e expressões na nossa língua, assinale a alternativa em que o enunciado está de acordo com tais convenções.
- A) As razões por quê você não compareceu não me dizem respeito.
 - B) Esperemos que essa animosidade não se acentue ainda mais.
 - C) Não há entusiasmo que perdue diante da pobreza extrema.
 - D) A aridez dos corações parece maior que a do deserto.
 - E) O vechame da derrota é menor que o da vergonha.
- 10.** Assinale a alternativa em que a forma verbal destacada está corretamente conjugada.
- A) Ao longo da história, os conhecimentos científicos muitas vezes se oporam à ordem vigente.
 - B) Não se pode esperar que amanhã as pessoas ainda pensaram como hoje, pois tudo muda.
 - C) Embora recomendamos a leitura aos mais jovens, nem sempre conseguimos que eles abracem essa ideia.
 - D) Felizmente ele reaveu tudo o que de mais importante havia perdido nos últimos anos.
 - E) Se ela transpuser mais essa barreira, nada poderá impedir a sua vitória.

Matemática

- 11.** No período de Natal, um gerente concedeu um prêmio no valor de R\$ 6.390,00 para seus três funcionários, dividindo-o em partes, inversamente proporcionais ao número de faltas que cada funcionário teve ao longo do ano. Se os funcionários faltaram 3, 5 e 7 dias, quanto recebeu o que faltou 5 dias?
- A) R\$ 1.894,00
 - B) R\$ 1.892,00
 - C) R\$ 1.890,00
 - D) R\$ 1.888,00
 - E) R\$ 1.886,00
- 12.** Um capital foi aplicado durante 6 anos, a uma taxa anual de juros simples, e rendeu R\$ 9.600,00 de juros. Qual foi a quantia de juros simples, referente ao período de um ano, que esse capital rendeu?
- A) R\$ 1.520,00
 - B) R\$ 1.540,00
 - C) R\$ 1.560,00
 - D) R\$ 1.580,00
 - E) R\$ 1.600,00
- 13.** Os juros do cheque especial em um banco são de 300% ao ano. Sabendo que os juros são cumulativos, em quantos anos uma dívida não paga de R\$ 1,00 no cheque especial se transforma em um débito de R\$ 1.048.576,00? Dado: use que $1.048.576 = 2^{20}$.
- A) 12 anos
 - B) 11 anos
 - C) 10 anos
 - D) 9 anos
 - E) 8 anos
- 14.** O preço de um aparelho de TV é de R\$ 1.500,00 e pode ser pago nas seguintes condições: um quarto de entrada e o restante em três prestações iguais, sem acréscimo. Qual o valor de cada parcela?
- A) R\$ 360,00
 - B) R\$ 365,00
 - C) R\$ 370,00
 - D) R\$ 375,00
 - E) R\$ 380,00

15. O gráfico abaixo representa a distribuição do nível de escolaridade dos trabalhadores de uma empresa.



A média salarial dos funcionários de nível fundamental é de R\$ 1.200,00, a média dos de nível médio é de R\$ 1.600,00 e a média dos de nível superior é de R\$ 3.000,00.

Analise as afirmações a seguir, segundo os dados acima, e assinale a **incorreta**.

- A) O total de funcionários da empresa é 200.
 - B) 20% dos funcionários da empresa são de nível superior.
 - C) 65% dos funcionários da empresa são de nível médio ou superior.
 - D) A média salarial dos funcionários da empresa é de R\$ 1.740,00.
 - E) O valor pago pela empresa ao grupo de funcionários de nível superior supera em 20% o valor pago ao grupo de funcionários de nível médio.
16. Em uma fábrica, a mão de obra é responsável por 60% dos custos. Se os salários aumentam 10%, em qual percentual se elevarão os custos da fábrica?
- A) 3%
 - B) 4%
 - C) 5%
 - D) 6%
 - E) 7%
17. Maria sacou R\$ 3.000,00 em dinheiro de seu cartão de crédito, que cobra juros cumulativos de 20% ao mês. Passado um mês, ela depositou R\$ 1.200,00; 30 dias depois ela depositou R\$ 1.440,00, e liquidou a dívida. após um terceiro mês. De quanto foi o depósito no último mês?
- A) R\$ 1.728,00
 - B) R\$ 1.726,00
 - C) R\$ 1.724,00
 - D) R\$ 1.722,00
 - E) R\$ 1.720,00
18. Uma pousada cobra R\$ 2.640,00 para hospedar 6 pessoas por 4 dias. Quanto cobrará de 5 pessoas para hospedá-las por uma semana?
- A) R\$ 3.840,00
 - B) R\$ 3.850,00
 - C) R\$ 3.860,00
 - D) R\$ 3.870,00
 - E) R\$ 3.880,00

19. João e Maria praticam taekwondo com o mesmo treinador e no mesmo horário. João treina a cada 4 dias e Maria a cada 6 dias. Em certo mês, com 31 dias, João treinou no dia 1 e Maria no dia 3. Em quantos dias desse mês os dois treinaram juntos?

- A) 1
- B) 2
- C) 3
- D) 4
- E) 5

20. Foi realizada uma consulta entre os funcionários de uma empresa para saber se eram capazes de usar um computador. Para tal, foi aplicada uma prova cujo valor variava de 0 a 10, sendo considerada aprovada a pessoa com nota superior a 5,0. A média dos funcionários foi 5,2. Usando a média, podemos concluir que:

- A) algum funcionário foi aprovado.
- B) todos os funcionários foram aprovados.
- C) nenhum funcionário teve nota superior a 5,2.
- D) algum funcionário teve nota 5,2.
- E) nenhum funcionário teve nota 7,0.

Conhecimentos Específicos

21. Quanto à indicação de códigos de erro da BIOS através de bipes no speaker, assinale a alternativa **incorreta**.

- A) Nenhum bipe: indica que não há erros.
- B) 1 bipe curto: é emitido quando o POST é realizado com sucesso.
- C) 1 bipe longo e 1 bipe curto: indicam problema na placa-mãe.
- D) 2 ou mais bipes longos: indicam problema na memória RAM.
- E) 5, 6 ou 7 bipes curtos: indicam problema no processador.

22. Sobre configuração e manutenção de computadores, assinale a alternativa correta.

- A) Dispositivos HOT-SWAP podem ser conectados ou desconectados do computador, sem a necessidade de desligá-lo.
- B) Uma placa de vídeo com interface PCI Express é um exemplo de dispositivo HOT-SWAP.
- C) A memória ROM é volátil, enquanto a memória RAM retém os dados em caso de falha no fornecimento de energia.
- D) Não é possível utilizar um pente de memória com frequência mais alta, em um slot que suporta uma frequência inferior.
- E) Uma fonte bivolt é aquele que apenas pode ser utilizada com o dobro da voltagem, ou seja, 220V.

23. Sobre configuração e manutenção de computadores, assinale a alternativa **incorreta**.

- A) A pasta térmica permite aumentar a transferência de calor entre processador e dissipador.
- B) As unidades de CD-ROM são mais rápidas no quesito velocidade de transferência de dados do que um dispositivo USB 3.0.
- C) Computadores All-In-One são aqueles que apresentam gabinete, monitor, som e outros componentes, integrados em um mesmo produto, ou seja, num único volume.
- D) A técnica de RAID0 une dois discos, somando suas capacidades, enquanto a técnica de RAID1 espelha dois discos, fazendo com que se tenha a capacidade final igual a de um disco apenas, porém replicada.
- E) Existe memória RAM nas placas de vídeo, e esse tipo de memória é geralmente mais rápido que as memórias RAM tradicionais de PCs.

24. Assinale a alternativa que **não** representa um software antivírus.

- A) Norton AntiVirus
- B) Nero Express
- C) Windows Defender
- D) AVG
- E) Avast

25. O comando responsável por alinhar, ao mesmo tempo, o texto às margens esquerda e direita em editores de texto, aumentando quando necessário o espaçamento entre as palavras chama-se:
- A) negrito.
 - B) itálico.
 - C) subscrito.
 - D) sobrescrito.
 - E) justificado.
26. Considerando a criptografia por cifra de substituição, assinale a alternativa que representa a mensagem original, dado que o alfabeto usado para cifragem é "EBCDFIGHOJKLMNUPQRSTAVWXYZ" e que a mensagem codificada é "FUCE IM MOM!"
- A) "FACI OM MUM!"
 - B) "FOCA EM MIM!"
 - C) "FUCE IM MOM!"
 - D) "FOCO EM MIM!"
 - E) "FOCA EM MOM!"
27. O endereço local (*loopback*) em IPv4 é:
- A) 124.0.0.1
 - B) 125.0.0.1
 - C) 126.0.0.1
 - D) 127.0.0.1
 - E) 128.0.0.1
28. Assinale a alternativa que corresponde ao sistema de arquivos padrão do Microsoft Windows 10.
- A) FAT16
 - B) NTFS
 - C) EXT2
 - D) EXT3
 - E) JFS
29. Os componentes periféricos ao computador podem possuir função de entrada ou de saída de dados. Assinale a alternativa em que todas as opções são simultaneamente dispositivos de entrada e de saída.
- A) Joystick com vibração, Kinect versão 2.0 e tela sensível ao toque.
 - B) Impressora multifuncional, tela sensível ao toque e Kinect versão 2.0.
 - C) Tela sensível ao toque, impressora multifuncional e joystick com vibração.
 - D) Fone com microfone, caixa de som estéreo e joystick com vibração.
 - E) Kinect versão 2.0, tela sensível ao toque e fone com microfone.
30. Sobre o compartilhamento de recursos (discos e impressoras), assinale a alternativa correta.
- A) O sistema de arquivos NTFS foi criado com o objetivo de ser usado localmente, em uma única máquina.
 - B) O usuário deve ter permissão de escrita para ler um arquivo compartilhado na rede.
 - C) Uma impressora compartilhada na rede pode ser acessada por seu IP.
 - D) O sistema de arquivos FAT foi criado com o objetivo de compartilhar arquivos de 32 bits na Internet.
 - E) Apenas é possível compartilhar um recurso na rede com um usuário por vez.
31. Identifique abaixo a seguinte política de escalonamento de processos em um sistema operacional: os processos são organizados em uma fila segundo sua ordem de chegada, sendo então despachados para execução. No entanto, ao invés de serem executados até o fim, a cada processo é concedido apenas um pequeno intervalo de tempo. Caso o processo não seja finalizado neste intervalo de tempo, ocorre sua substituição pelo próximo processo na fila de processos ativos, sendo o processo em execução interrompido e novamente colocado na fila de processos prontos, mas em seu fim.
- A) HPF - Highest Priority First (alta prioridade primeiro)
 - B) SRT - Shortest Remaining Time (tempo restante mais curto)
 - C) FIFO - First In First Out (primeiro a entrar, primeiro a sair)
 - D) RR - Round Robin (circular)
 - E) SJF - Shortest Job First (tarefa mais curta primeiro)
32. Assinale a alternativa que representa as 4 técnicas de implementação de processadores em ordem crescente de desempenho.
- A) Monociclo, Superescalar, Pipeline e Multiciclo.
 - B) Multiciclo, Monociclo, Pipeline e Superescalar.
 - C) Superescalar, Pipeline, Multiciclo e Monociclo.
 - D) Superescalar, Pipeline, Monociclo e Multiciclo.
 - E) Monociclo, Multiciclo, Pipeline e Superescalar.
33. Sobre a arquitetura RISC de processadores, é **incorreto** afirmar:
- A) possui um conjunto de instruções menos complexo quando comparado à arquitetura CISC.
 - B) por ser de implementação mais simples, consome menos energia e é mais apropriado para dispositivos móveis.
 - C) o ARM e o x86 são exemplos de processadores RISC.
 - D) um código RISC é geralmente maior que seu equivalente CISC para aplicações complexas.
 - E) a sigla RISC significa "Reduced Instruction Set Computing".

34. Considerando as topologias de redes, é correto afirmar que:

- A) redes ponto-a-ponto, conhecidas como P2P, são aquelas em que um computador funciona apenas como cliente e o outro apenas como servidor.
- B) na topologia em anel, não há redução de confiabilidade, mesmo quando o número de nós aumenta muito.
- C) a topologia de barramento usualmente aumenta muito a quantidade de cabos utilizados, mas não sofre com problemas de aquecimento dos cabos.
- D) a topologia híbrida é muito utilizada em grandes redes.
- E) em geral, a topologia em estrela não utiliza um concentrador devido a sua estrutura interligada.

35. Considerando redes de computadores, é correto afirmar que:

- A) os cabos categoria 4 são os mais usados do mercado, atualmente, em redes de computadores.
- B) os conectores RJ-45 estão caindo em desuso rapidamente, não sendo, atualmente, os mais utilizados do mercado.
- C) cabos categoria 5 não obedecem a padrões bem estabelecidos.
- D) só existem 5 categorias de cabos para redes de computadores, da categoria 1 até a categoria 5.
- E) existe mais de um tipo de cabo categoria 5 como o cat.5 e o cat.5e, sendo o cat.5e uma melhoria do cat5.

36. Útil para encontrar ativos defeituosos na rede caso o pacote não esteja chegando ao seu destino, uma ferramenta geralmente utilizada para verificar o caminho percorrido entre os Gateways da rede e o tempo gasto de retransmissão de um pacote é:

- A) iptables.
- B) tracerout.
- C) rkhunter.
- D) mount.
- E) logrotate.

37. Considerando os processos de operação previstos no ITIL V3, assinale a afirmativa correta.

- A) O processo de gerenciamento de acesso ajuda a gerenciar a confidencialidade dos dados, mas não possui influencia na integridade e disponibilidade dos dados.
- B) Em geral, o processo de gerenciamento de problemas não realiza a investigação das causas dos problemas, mas apenas da solução deles.
- C) A resposta a um evento sempre depende de intervenção manual e deve ser tratada pela equipe de suporte técnico.
- D) Um evento pode indicar que algo não está funcionando corretamente, levando ao registro de um incidente.
- E) Um incidente é a causa de um ou mais problemas.

38. Sobre os processos de operação no ITIL V3, complete a frase com a opção que torna a frase correta.

São objetivos do _____: permitir que os usuários solicitem e recebam serviços padronizados; gerar e entregar esses serviços; fornecer informações aos usuários e clientes sobre os serviços e procedimentos para obtê-los; e ajudar com informações gerais, reclamações e comentários.

Trata-se do:

- A) gerenciamento de problemas.
- B) cumprimento de metas.
- C) gerenciamento de acesso.
- D) cumprimento de requisição.
- E) gerenciamento de incidentes.

39. Um determinado programa alterou a página inicial do navegador e inseriu novas barras e botões. Além disso, páginas passaram a abrir sem parar na tela, contra a vontade do usuário. As alterações no navegador, normalmente, direcionam para publicidade e, muitas vezes, pornografia. Qual tipo de ataque possui estas características?

- A) Phishing.
- B) Spoofing.
- C) Hijacking.
- D) Flood.
- E) Buffer overflow.

40. Com relação à segurança das redes IP, é correto afirmar:

- A) no IPsec existem dois modos de operação: modo de transporte, que criptografa apenas os dados carregados pelo pacote (payload), e o de tunelamento, que criptografa todo o pacote IP.
- B) o protocolo IPv4 e o protocolo IPv6 possuem exatamente os mesmos problemas de segurança.
- C) as redes IPv6 resolvem os problemas de segurança tratados por firewalls, tornando o uso de firewalls desnecessário.
- D) a descoberta de vizinhança é uma característica do IPv4 que não foi aproveitada no IPv6, mesmo com o ICMPv6.
- E) o ARP é um padrão criado para o IPv6 que facilita a resolução de endereços.

41. Considerando a segurança de um conjunto de servidores (*farm* de servidores) hospedados pela TI interna, que possibilitam colaboração externa segura e que utilizam a plataforma Windows com Windows SharePoint Services, é possível afirmar:

- A) a utilização de SSL não é recomendada em nenhum caso, quando da utilização de Windows Sharepoint Services.
- B) a utilização de SSL é recomendada para todos os aplicativos e serviços do computador.
- C) o SSL é mais flexível que o IPsec, pois só dá suporte por meio de chave pública.
- D) o SSL pode ser considerado boa opção para cenários de sites de administração central.
- E) o IPsec é indicado para *farm* de servidores, sempre que SSL é indicado.

42. É uma ferramenta que se esforça para fazer atividades na Internet sem vestígios: acessa a Internet a favor do usuário, protegendo as informações pessoais ao ocultar a informação de identificação do computador de origem. Estamos falando de:

- A) Proxy anônimo.
- B) Rootkit.
- C) Worm.
- D) Proxy Aberto.
- E) Proxy Transparente.

43. É importante para a Operação de Serviço equilibrar objetivos conflitantes. No ITIL V3, não constam como objetivos conflitantes tratados pela Operação de Serviço:

- A) visão interna da TI contra a visão externa do negócio.
- B) estabilidade contra a capacidade de resposta.
- C) pessoal envolvido contra pessoal não envolvido.
- D) qualidade do serviço contra o custo do serviço.
- E) atividades reativas contra as proativas.

44. Para realizar a escolha dos programas que serão executados durante a inicialização do Windows (inicialização de programas), é geralmente utilizado, na barra de execução do Windows (Windows 8, 8.1 e 10), o comando:

- A) setup
- B) msconfig
- C) msstart
- D) init
- E) storage

45. A gestão de portfólio de TI (Tecnologia da informação) tem como um dos seus principais objetivos gerenciar:

- A) a área de suporte da empresa.
- B) os investimentos de TI.
- C) diretamente a aplicação de recursos humanos.
- D) o uso dos equipamentos das empresas.
- E) o portfólio financeiro da empresa através de TI.

46. Sobre segurança física da informação, analise as afirmações a seguir.

- 1) A segurança física pode ser dividida da seguinte forma: "Áreas de segurança", "Segurança dos equipamentos" e "Controles gerais".
- 2) "Áreas de segurança" têm como objetivo impedir acesso não autorizado, danos ou interferência às instalações físicas e às informações da organização.
- 3) "Segurança dos equipamentos" tem como objetivo impedir perda, danos ou comprometimento de ativos e interrupção das atividades do negócio.
- 4) "Controles gerais" têm como objetivo impedir o comprometimento ou roubo de informações e de facilidades de processamento de informações.

Estão corretas:

- A) 1, 2, 3 e 4.
- B) 2, 3 e 4, apenas.
- C) 1, 3 e 4, apenas.
- D) 1, 2 e 4, apenas.
- E) 1, 2 e 3, apenas.

47. Sobre segurança lógica da informação, analise as afirmações a seguir.

- 1) Segurança lógica é a forma como um sistema é protegido no nível de sistema operacional e de aplicação.
- 2) Para garantir a segurança lógica, podem-se especificar dois tipos de controle: "o que um sujeito pode fazer" e "o que pode ser feito com um objeto".
- 3) O processo de backup é um controle de segurança exclusivamente lógico.

Está(ão) correta(s), apenas:

- A) 2 e 3.
- B) 1 e 3.
- C) 1 e 2.
- D) 3.
- E) 1.

48. Com relação aos softwares de antivírus, é incorreto afirmar que:

- A) são exemplos de softwares de antivírus: AVG, Kaspersky, Norton e Avast.
- B) um dos métodos usados pelos softwares de antivírus é a checagem de integridade, que, basicamente, cria um banco de dados com o registro dos dígitos verificadores de cada arquivo existente no disco, para comparações posteriores.
- C) uma das funções dos softwares de antivírus é restringir acesso a ambientes controlados.
- D) uma das atividades realizadas por software de antivírus é a análise dos arquivos acessados na Internet.
- E) antivírus são exemplos de ferramentas antimalware, que procuram detectar para, posteriormente, anular e/ou remover os códigos maliciosos de um computador.

49. São exemplos de mecanismos e/ou ferramentas que visam à segurança das estações-clientes, exceto:

- A) Firewall, atualização de service packs e patches e softwares de antivírus.
- B) Firewall, Windows defender e softwares antimalware.
- C) Firewall, Windows defender e softwares antispysware.
- D) Firewall, atualização de service packs e patches e softwares antimalware.
- E) Firewall, atualização de service packs e patches, softwares antimalware e softwares antibuffering.

50. Sobre os conceitos de criptografia, analise as afirmações a seguir.

- 1) Técnicas criptográficas permitem que um remetente disfarce os dados por meio da encriptação e estes possam ser recuperados apenas pelo seu destinatário por meio da decriptação.
- 2) Há dois tipos de chaves criptográficas: chaves simétricas e chaves assimétricas.
- 3) A criptografia possui quatro princípios básicos: a Autenticação, a Integridade, a Confiabilidade e o Não Repúdio.

Está(ão) correta(s), apenas:

- A) 1.
- B) 2.
- C) 1 e 2.
- D) 1 e 3.
- E) 2 e 3.

51. Sobre as características e funcionalidades de firewalls, analise as afirmações a seguir.

- 1) Permitem a aplicação de políticas de segurança em um determinado ponto da rede.
- 2) Protegem contra ataques que partem de dentro da rede por ele protegida.
- 3) São exemplos de regras de firewall do tipo filtro de pacotes bloquear o tráfego que tem como origem um dado endereço IP e restringir o tráfego para certas portas de serviço.

Está(ão) correta(s), apenas:

- A) 1.
- B) 2.
- C) 3.
- D) 1 e 2.
- E) 1 e 3.

52. Sobre as funcionalidades de firewalls, analise as afirmações a seguir.

- 1) Firewalls podem fazer filtro de pacotes, controle de acesso e filtro de colisão.
- 2) Se bem configurado, o uso do firewall no roteador dispensa o uso do antivírus, pois os usuários já estarão protegidos contra ataques externos e internos.
- 3) Firewalls podem fazer controle de acesso, controle do tráfego, proteção de portas e filtragem de pacotes.

Está(ão) correta(s), apenas:

- A) 1.
- B) 2.
- C) 3.
- D) 1 e 3.
- E) 2 e 3.

53. Sobre Sistemas de Arquivos com journaling, pode-se afirmar que:

- A) oferecem uma melhor probabilidade de não sofrer corrupção de dados.
- B) oferecem uma recuperação mais lenta.
- C) necessita verificar todo o disco para realizar a recuperação de dados.
- D) FAT, NTFS, Ext3, são Sistemas de Arquivos com journaling.
- E) Reiser4 e ReiserFS são Sistemas de Arquivos sem journaling.

54. “João recebeu um e-mail com um vídeo e, ao tentar executá-lo, instalou um _____ no seu computador. A partir de então, um _____ passou a monitorar todos os acessos a sites, enquanto o usuário desse computador navega na internet. Sempre que o usuário acessa sites de bancos ou de comércio eletrônico, um _____ é ativado para a captura de senhas bancárias ou números de cartões de crédito.”

As lacunas devem ser preenchidas, respectivamente por:

- A) Worm – Trojan – Spyware
- B) Trojan – Keylogger – Backdoor
- C) Trojan – Spyware – Keylogger
- D) Keylogger – Worm – Spyware
- E) Spyware – Trojan – Backdoor

55. Assinale a alternativa com a classificação correta entre simétricos (S) ou assimétricos (A), correspondente respectivamente a seguinte sequência de algoritmos de criptografia: Blowfish, AES, ElGamal, CAST, RSA, 3DES.

- A) S-S-A-S-S-A
- B) S-S-A-S-A-S
- C) A-S-A-A-A-S
- D) S-S-S-A-A-S
- E) S-A-A-A-A-S

56. Dentre as alternativas abaixo, a que **não** constitui um dos objetivos do uso criptografia é:

- A) confidencialidade da mensagem: só o destinatário é capaz de extrair a mensagem original em sua forma cifrada.
- B) autenticação do remetente: o destinatário é capaz de identificar e verificar o remetente.
- C) integridade: o destinatário é capaz de verificar se a mensagem foi alterada durante a transmissão.
- D) irretratabilidade do emissor: não é possível ao emissor negar a autoria da mensagem.
- E) irretratabilidade do destinatário: o destinatário pode negar que não recebeu a mensagem.

57. A arquitetura segundo o modelo TCP/IP define uma série de protocolos necessários para comunicação em redes de computadores. Dentre outras funções, o protocolo IP é utilizado para:

- A) criptografar os pacotes para que não sejam legíveis por terceiros.
- B) definir uma “linguagem” de comunicação para uma aplicação em rede.
- C) garantir a transmissão confiável de um pacote, mesmo numa rede não confiável.
- D) possibilitar o roteamento de pacotes na rede.
- E) fornecer uma transmissão segura dos dados.

58. Considere as seguintes topologias de rede:

- 1) em geral, utiliza ligações ponto a ponto que operam em um único sentido de transmissão. O sinal circula até chegar ao destino.
- 2) utiliza, um nó central para chavear e gerenciar a comunicação entre as estações.
- 3) os nós estão ligados ao mesmo meio de transmissão e todos os nós podem detectar as informações que estão sendo transmitidas.

As topologias acima são, respectivamente:

- A) Anel – Estrela – Barramento.
- B) Barramento – Estrela – Anel.
- C) Estrela – Anel – Barramento.
- D) Ponto a ponto – Estrela – Anel.
- E) Anel – Barramento – Ponto a ponto.

59. São exemplos de programas do tipo Spyware:

- A) Trojan e Adware.
- B) Adware e Keylogger.
- C) Trojan e Worm.
- D) Keylogger e Screenlogger.
- E) Worm e Adware.

60. Qual das alternativas abaixo **não** apresenta um ataque Ativo?

- A) Sniffing
- B) Spoofing
- C) DoS
- D) Phishing
- E) Buffer overflow