

Nas questões a seguir, marque, para cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção da sua prova.

## PROVA OBJETIVA

### CONHECIMENTOS BÁSICOS

#### Texto para as questões de 1 a 5.

#### Saúde é democracia

“Saúde é democracia” é uma expressão que decorre da ideia de que “Democracia é saúde”, defendida pelo sanitarista Sergio Arouca em seu discurso de abertura na 8ª Conferência Nacional de Saúde (8ª CNS), realizada em 1986. Naquele momento, em pleno processo de redemocratização do Brasil, discutia-se um novo paradigma do conceito ampliado de saúde que se materializa, apesar de todas as resistências políticas e econômicas, na criação do Sistema Único de Saúde (SUS).

Em sua fala, Arouca explicou essa mudança de paradigma, a partir de sua interpretação do conceito de saúde proposto pela Organização Mundial de Saúde, afirmando que saúde não é simplesmente ausência de doença: “é um bem-estar social que pode significar que as pessoas tenham mais alguma coisa do que somente não estar enfermos: que tenham direito à casa segura, ao trabalho, ao salário condigno, à água, à vestimenta, à educação, às informações sobre como dominar o mundo e transformá-lo. Que tenham direito ao meio ambiente que não lhes seja agressivo, e que, pelo contrário, permita uma vida digna e decente. Direito a um sistema político que respeite a livre opinião, a livre possibilidade de organização e autodeterminação de um povo, e que não esteja todo tempo submetido ao medo da violência, da violência derivada da miséria, e que resulta no roubo. Que não esteja também submetido ao medo da violência de um governo contra o seu próprio povo, para que sejam mantidos interesses que não são do **povo**”.

Essa definição de saúde está diretamente relacionada ao conceito de democracia, não sendo possível melhorar a saúde das pessoas se não melhorar em paralelo a qualidade geral de vida, o que, por sua vez, também não é possível enquanto persistir um modelo econômico concentrador de renda e excludente e um modelo político autoritário.

Diante do cenário recente de ameaças à democracia brasileira, a direitos sociais estabelecidos pela Constituição Federal de 1988 e a outras conquistas da população, o site *PenseSUS* relembra as expressões “Saúde é democracia” e “Democracia é saúde”, ressaltando que, do mesmo modo que um processo democrático foi fundamental para implantar o SUS, a resistência a partir do movimento sanitário que lhe deu base e sustentabilidade se faz ainda mais necessária, em defesa da democracia em nosso país.

Internet: <pensesus.fiocruz.br> (com adaptações).

#### QUESTÃO 1



O texto lido aborda a relação entre democracia e saúde. Considerando a sua organização e o seu objetivo discursivo, é correto afirmar que, nele, predomina a tipologia

- (A) dissertativa, porque busca informar acerca do tema relevante e conduzir o leitor à reflexão.
- (B) narrativa, pois esboça ações de personagens em um determinado tempo e espaço.
- (C) literário, uma vez que apresenta, conotativamente, a sequência de fatos relatados.
- (D) injuntiva, porquanto indica como se deve proceder em relação à saúde pública.
- (E) publicitária, já que divulga, explicitamente, os serviços do SUS, ressaltando a sua relevância.

#### QUESTÃO 2



Considerando o excerto “que tenham direito à casa segura, ao trabalho, ao salário condigno, à água, à vestimenta, à educação, às informações sobre como dominar o mundo e transformá-lo.”, assinale a opção que apresenta a explicação correta para as ocorrências de crase.

- (A) O verbo “dominar” requer complementação direta, tornando facultativa a presença da preposição “a”, deixando opcional o emprego do emprego da crase.
- (B) A forma verbal “tenham” requer complementação de objeto indireto, antecedido pela preposição “a”, promotora da pluralização do termo “informações”.
- (C) O substantivo “vestimenta”, pela norma-padrão, é considerado masculino, não devendo, portanto, ser antecedido de acento indicativo de crase.
- (D) O termo “direito” liga-se ao seu complemento por meio da preposição “a”, que se aglutina ao artigo feminino antecedente dos termos “casa”, “água”, “vestimenta”, “educação” e “informações”.
- (E) Toda a frase estabelece a preposição “de” como exigência de introdução de sentido, com reforço estilístico, sendo dispensáveis nos casos de substantivos masculinos.

## QUESTÃO 3



“Em sua fala, Arouca explicou essa mudança de paradigma, a partir de sua interpretação do conceito de saúde proposto pela Organização Mundial de Saúde, afirmando que saúde não é simplesmente ausência de doença: ‘é um bem-estar social que pode significar que as pessoas tenham mais alguma coisa do que somente não estar enfermos: que tenham direito à casa segura, ao trabalho, ao salário condigno, à água, à vestimenta, à educação, às informações sobre como dominar o mundo e transformá-lo.’”

Os dois pontos aparecem duas vezes no fragmento em evidência. Assinale a opção que apresenta a explicação correta acerca das duas ocorrências de uso desse instrumento gramatical.

- (A) Os dois pontos foram empregados, nas duas ocorrências, a fim de iniciar uma enumeração de itens acerca da ideia de saúde, construída com partes específicas e ordenadas.
- (B) Os dois pontos destacados foram utilizados, no excerto acima, para estabelecer a relação lógico-semântica de adição, para ampliação do conceito de saúde.
- (C) Os dois pontos foram apresentados, em ambas as vezes, para demarcar a polifonia, introduzindo a fala de Arouca, e para enfatizar os argumentos de autoridade apresentados.
- (D) A pontuação realizada nos dois eventos visa à ordenação de apostos enumerativos e explicativos, respectivamente, desenvolvendo a ideia pregada pela OMS.
- (E) Os dois episódios de pontuação expressiva seguem a regra de separação de orações coordenadas que apresentam sujeitos distintos e compostos.

## QUESTÃO 4



Considere-se o excerto a seguir.

“não sendo possível melhorar a saúde das pessoas enquanto persistir um modelo econômico concentrador de renda e excludente e um modelo político autoritário.”

No contexto apresentado, o termo “enquanto” admite valor semântico de

- (A) tempo cronológico linear referente a um fato pontual. Dessa forma, com a passagem natural do tempo, os panoramas mudam, e a saúde geral melhora.
- (B) espaço físico predeterminado. Sendo assim, somente onde houver sistema econômico excludente e autoritarismo não haverá saúde integral dos indivíduos.
- (C) consequência imediata do fato anterior. Já que não há melhorias na saúde, haverá economia excludente e sistema governamental repressor.
- (D) conformidade equilibrada entre fatos. Tal qual haja ausência de justiça político-social e econômica, haverá o desenvolvimento da saúde coletiva e integral.
- (E) concomitância, simultaneidade. Explora-se uma ideia de exclusão: a existência de um modelo econômico desigual anula (exclui) a democratização da saúde.

## QUESTÃO 5



Considerando-se o contexto das frases, assinale a opção em que todas as palavras estão grafadas corretamente.

- (A) Nenhuma cessão de fisioterapia será iniciada sem antes um profissional auferir a pressão arterial do paciente afim de evitar oscilações cardíacas.
- (B) O oftalmologista decidiu delatar as pupilas do paciente, por que precisava de mais informações a respeito do quadro clínico do jovem, para ratificar seu diagnóstico.
- (C) Há cerca de 30 anos, tentou-se retificar um limitado conceito de saúde, porque havia a necessidade de esclarecimentos acerca da concepção de democracia.
- (D) O paciente efetivou seu tratamento com seções de banho de acento frequentes e obteve resultados positivos a cerca de uma semana.
- (E) O médico teve o registro profissional caçado, ao tachar, indevidamente, serviços discriminados e tabelados pelo governo.



RASCUNHO

**Texto para as questões 6 e 7.****Saúde  
(Rita Lee)**

Me cansei de lero-lero  
Dá licença, mas eu vou sair do sério  
Quero mais saúde  
Me cansei de escutar opiniões  
De como ter um mundo melhor

Mas ninguém sai de cima, nesse chove não molha  
Eu sei que agora eu vou é cuidar mais de mim

Como vai? Tudo bem  
Apesar, contudo, todavia, mas, porém  
As águas vão rolar, não vou chorar  
Se por acaso morrer do coração  
É sinal que amei demais

Mas enquanto estou viva e cheia de graça  
Talvez ainda faça um monte de gente feliz

**QUESTÃO 6**

Com base na leitura do texto, assinale a opção que apresenta o comentário correto sobre ele.

- (A) O texto admite forte apelo prescritivo ao explorar a função conativa da linguagem, indicando ações a serem realizadas para a obtenção de melhoras na saúde do indivíduo. Ademais, a linguagem figurada esboça o viés poético da canção.
- (B) A obra é redigida em linguagem coloquial. Fato evidenciado pelo emprego de colocação pronominal cotidiana e expressões rotineiras. Além da função poética da linguagem, apresenta função emotiva, revelando alguns estados do eu lírico.
- (C) O rigor gramatical dos versos revela o apuro linguístico e formal do texto e o coloca em posição literária superior em relação às composições de apelo popular. Cabe apontar que essa escrita mais rebuscada se compromete com o requinte do idioma.
- (D) As rimas, a ambiguidade de termos como “viva” e “gente”, bem como as indagações presentes no decorrer do texto conferem valor de interlocução entre o eu lírico e leitor. Assim, a canção admite maior proximidade e sucesso entre os seus ouvintes.
- (E) A sequência de conjunções presente no 9º verso explicita o forte apelo metalinguístico que permeia a música como um todo, evidenciando o seu caráter artístico e irreverente. Desse modo, reforça-se a ideia de oposição existente entre saúde e problemas.

**QUESTÃO 7**

“As águas vão rolar, não vou chorar  
Se por acaso morrer do coração  
É sinal que amei demais”

No contexto em que se apresenta, o termo “do coração” admite valor semântico de

- (A) causa.  
(B) concessão.  
(C) condição.  
(D) conformidade.  
(E) consequência.

**Texto para as questões 8 e 9.**

**NARRADOR:** Na recepção, um idoso, uma criança e um jovem se entreolham com seus números de atendimento na mão, enquanto aguardam o médico. O idoso reclama de um incômodo resfriado e parece esperar há tanto tempo, que reage com um sonoro “Amém!” ao ouvir que sua vez chegou. No trajeto até o consultório, acaba espirrando...

**IDOSO:** ATCHIM!

**CRIANÇA:** Saúde!

**JOVEM:** ...Pública, gratuita e de qualidade!

(Esquete popular)

\*Esquete: (artes) peça curta e com poucos atores.

**QUESTÃO 8**

Assinale a opção em que a palavra apresenta acento gráfico obrigatório.

- (A) ate  
(B) numero  
(C) amem  
(D) consultorio  
(E) medico

**QUESTÃO 9**

No esquete apresentado, o termo “ATCHIM!” configura um exemplo de

- (A) interjeição.  
(B) catacrese.  
(C) onomatopéia.  
(D) metonímia.  
(E) eufemismo.

## QUESTÃO 10



Carlos resolveu fazer uma aplicação financeira em um banco para pagar a mão de obra de uma reforma em sua casa. Ele calculou que, se aplicasse R\$ 300 no primeiro mês e, a partir do segundo mês, aplicasse R\$ 200 a mais do que no mês anterior, ele teria todo o dinheiro para pagar a mão de obra em 5 meses.

Com base nessa situação hipotética, se Carlos aplicasse R\$ 500 no primeiro mês e, a partir do segundo mês, dobrasse o valor aplicado no mês anterior, iria conseguir todo o valor para pagar a mão de obra da reforma da casa em

- (A) 1 mês.
- (B) 2 meses.
- (C) 3 meses.
- (D) 4 meses.
- (E) 5 meses.

## QUESTÃO 11



Em um hospital, há 5 médicos e 5 médicas. Deseja-se formar, por sorteio sem reposição, uma comissão de 6 médicos e médicas para organizar a reforma do hospital.

Com base nessa situação hipotética e sabendo-se que a comissão deve ter, ao menos, uma médica, a probabilidade de que ela tenha exatamente 4 médicas e 2 médicos é

- (A)  $\frac{5}{21}$ .
- (B)  $\frac{10}{21}$ .
- (C)  $\frac{15}{21}$ .
- (D)  $\frac{20}{21}$ .
- (E)  $\frac{25}{21}$ .

## QUESTÃO 12



Pedro aplicou R\$ 1.600 em uma instituição financeira pelo prazo de 3 meses consecutivos. A taxa de juros compostos dessa aplicação foi de 5% am.

Com base nessa situação hipotética, é correto afirmar que Pedro, ao final do terceiro mês, terá de juros a quantia de

- (A) R\$ 240,00.
- (B) R\$ 252,20.
- (C) R\$ 1.840,00.
- (D) R\$ 1.852,20.
- (E) R\$ 2.314,20.

## QUESTÃO 13



Um hospital público faz regularmente um levantamento do número de atendimentos realizados durante o dia por todos os médicos de plantão. Em um certo dia, foi gerada uma tabela, na qual se relacionaram a quantidade de médicos com a quantidade de atendimentos realizados naquele dia.

MÉDICOS	ATENDIMENTOS
2	1
3	2
6	3
9	4
8	5
7	6
5	7

Com base nessa situação hipotética, e comparando-se os valores da média, da mediana e da moda da distribuição das quantidades dos atendimentos realizados pelos médicos de plantão naquele dia, obter-se-á

- (A) mediana = média < moda.
- (B) mediana = moda < média.
- (C) mediana < média < moda.
- (D) moda < média < mediana.
- (E) moda < mediana < média.

## QUESTÃO 14



Em um hospital, havia 5 vagas para trabalhar no laboratório, 4 no ambulatório e 6 na emergência.

Com base nessa situação hipotética, se 7 funcionários se candidatarem para o laboratório, 6 para o ambulatório e 8 para a emergência essas vagas poderão ser preenchidas, de formas distintas,

- (A) 2.520 vezes.
- (B) 3.600 vezes.
- (C) 6.160 vezes.
- (D) 7.560 vezes.
- (E) 8.820 vezes.

## QUESTÃO 15



Um engenho utiliza 270 kg de cana para fazer 36 kg de açúcar.

Com base nessa situação hipotética e considerando que um refrigerante de 2 litros utiliza, em média, 300 gramas de açúcar na sua produção, é correto afirmar que a fábrica desse refrigerante, para produzir 60 refrigerantes por dia durante 30 dias, precisará que o engenho moa

- (A) 4.050 kg de cana.
- (B) 1.800 kg de cana.
- (C) 750 kg de cana.
- (D) 540 kg de cana.
- (E) 75 kg de cana.

## QUESTÃO 16



Em um curso de medicina, os alunos do 8º semestre participaram de três oficinas extracurriculares: música (M); teatro (T); e matemática aplicada (MA).

Após o encerramento das atividades, a coordenação fez o seguinte levantamento:

- 15 alunos participaram da oficina de música;
- 20 alunos participaram da oficina de teatro;
- 10 alunos participaram da oficina de matemática aplicada;
- 8 alunos participaram das oficinas de música e de teatro;
- 5 alunos participaram das oficinas de música e de matemática aplicada;
- 7 alunos participaram das oficinas de teatro e de matemática aplicada; e
- 3 alunos participaram das três oficinas.

Com base nessa situação hipotética, é correto afirmar que o total de alunos que participaram de, pelo menos, uma das oficinas foi de

- (A) 68 alunos.
- (B) 45 alunos.
- (C) 28 alunos.
- (D) 14 alunos.
- (E) 3 alunos.

## QUESTÃO 17



Em uma unidade hospitalar de certa região foi construída uma caixa-d'água para armazenamento de água da chuva. Em uma visita técnica, foi constatado um vazamento por causa de uma rachadura na estrutura dessa caixa-d'água. Com isso, identificou-se que, a cada hora, o volume  $V$  de água na caixa-d'água, em metros cúbicos, diminuía de acordo com a função  $V(t) = -\frac{1}{24}t^2 + t + 18$  após  $t$  horas do início do vazamento e considerando-a inicialmente cheia.

Com base nessa situação hipotética e considerando que a caixa-d'água precisa estar completamente vazia para que seja feito o reparo da rachadura, esse reparo poderá ser feito, após o início do vazamento, depois de

- (A) 6h.
- (B) 12h.
- (C) 18h.
- (D) 36h.
- (E) 48h.

## QUESTÃO 18



Uma herança constituída de barras de ouro foi totalmente dividida entre três irmãos: José; Pedro; e Romão. José, por ser o mais velho, recebeu a terça parte das barras de ouro, e mais uma barra e meia. Após José ter recebido a sua parte, Pedro recebeu a metade do que sobrou, e mais meia barra. Coube a Romão o restante da herança, igual a duas barras e mais três quartos de uma barra.

Com base nessa situação hipotética, o total de barras da herança era de

- (A) 8 barras de ouro.
- (B) 9 barras de ouro.
- (C) 10 barras de ouro.
- (D) 11 barras de ouro.
- (E) 12 barras de ouro.



RASCUNHO

**QUESTÃO 19**

Os trabalhos das comissões de ética devem ser desenvolvidos com observância ao princípio de proteção à honra e à imagem da pessoa investigada. Considerando essa informação e a ética no setor público e a regulamentação em relação aos procedimentos instaurados para a apuração de prática em desrespeito às normas éticas, assinale a opção correta.

- (A) Os procedimentos terão a chancela de reservados e serão mantidos assim pelo prazo de cinco anos, após a conclusão do procedimento.
- (B) Se os autos do procedimento estiverem instruídos com documentos acobertados por sigilo legal, as Comissões de Ética, depois de concluído o processo de investigação, providenciarão para que tais documentos sejam desentranhados dos autos, lacrados e acautelados.
- (C) Ao investigado é assegurado o direito de conhecer o teor da acusação somente após ser notificado da existência do procedimento investigatório.
- (D) Concluída a instrução processual, as comissões de ética proferirão decisão conclusiva, apenas no sentido de que houve ou não houve a infração, sem apresentar fundamentação.
- (E) O denunciante não possui direito a ter a sua identidade protegida ou mantida sob reserva.

**QUESTÃO 20**

Determinado agente público, sujeito ao Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, responsável por atividades de atendimento ao público em uma autarquia federal, envolveu-se em uma discussão com um cidadão devido ao tempo de demora no atendimento. Considerando essas informações e os princípios, os deveres e as vedações aplicáveis ao agente público, assinale a opção correta.

- (A) Aplica-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor.
- (B) Deve o agente público exercer as suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, pondo fim ou procurando, prioritariamente, resolver situações procrastinatórias, mas não há o que ser feito em relação a filas.
- (C) Eventual falta de civilidade e de educação do cidadão devem ser respondidas com firmeza, atentando-se à estrita moderação na linguagem, dever de urbanidade e ao uso das prerrogativas funcionais que lhe são atribuídas.
- (D) A situação não pode caracterizar dano moral ao cidadão, somente ao servidor.
- (E) Toda ausência do servidor do seu local de trabalho é um fator de desmoralização do serviço público.

**QUESTÃO 21**

Um gestor público decidiu contratar diretamente uma empresa para realizar um serviço de manutenção emergencial em uma repartição, alegando urgência. Contudo, não houve, nos autos, demonstração objetiva de que a situação era imprevisível e que a demora na contratação por licitação causaria grave prejuízo ao atendimento. O gestor público foi, então, responsabilizado com base na Lei de Improbidade Administrativa.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção correta, acerca da conduta do gestor.

- (A) O ato não configura ato de improbidade administrativa, pois a lei permite a contratação direta em casos de urgência.
- (B) A conduta pode configurar ato de improbidade, caso seja comprovado dolo e lesividade relevante ao bem jurídico tutelado, mesmo que o serviço tenha sido prestado adequadamente.
- (C) Comprovada que a atuação foi culposa, pode-se caracterizar o ato de improbidade administrativa.
- (D) A única sanção admitida para o caso é a multa civil.
- (E) A sanção depende da reprovação posterior das contas do gestor público pelo tribunal de contas, que avaliará a razoabilidade da decisão.

**QUESTÃO 22**

Em relação aos princípios e aos critérios adotados pela legislação nos processos administrativos, assinale a opção correta.

- (A) Deve-se realizar a divulgação oficial de todos atos administrativos.
- (B) Admite-se apenas impulsão de ofício do processo administrativo.
- (C) A norma administrativa será interpretada literalmente.
- (D) Admitem-se apenas as formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados.
- (E) Como regra geral, admite-se a cobrança de despesas processuais.

**QUESTÃO 23**

Uma empresa protocolou um requerimento no CRM-ES solicitando providências da Administração em relação à conduta de prestadores de serviço do Conselho, que afetaram a sua esfera jurídica. Após análise, o pedido foi indeferido, sob a alegação de que a documentação apresentada era insuficiente. O departamento jurídico da empresa, discordando da decisão, decide interpor recurso administrativo.

Com base nessa situação hipotética e considerando que a decisão da Administração pode gerar sanções e que o recurso se sujeita somente às disposições da Lei nº 9.784/99, assinale a opção correta.

- (A) A interposição do recurso depende do pagamento de taxas ou emolumentos, e o prazo para recorrer é de 15 dias, contados de forma contínua a partir da notificação.
- (B) A empresa jurídica não possui legitimidade para interpor recurso administrativo, prerrogativa dada somente a pessoas físicas.
- (C) O recurso não será conhecido quando interposto fora do prazo.
- (D) O recurso administrativo só pode alegar violação à legalidade, não se admitindo recurso para reanálise de mérito administrativo.
- (E) Caso o recurso administrativo seja interposto perante órgão incompetente, será indicada ao recorrente a autoridade competente, mas não lhe será devolvido o prazo para recurso.

**QUESTÃO 24**

O acesso à informação é um direito fundamental assegurado pela Constituição Federal de 1988, regulamentado pela Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) – e detalhado pelo Decreto nº 7.724/2012. Este decreto estabelece responsabilidades para os agentes públicos no cumprimento da LAI. Considerando os princípios constitucionais da publicidade, da eficiência e da responsabilidade, e à luz da legislação, assinale a opção correta a respeito das responsabilidades dos agentes públicos em relação aos pedidos de acesso à informação.

- (A) A responsabilidade pela busca e fornecimento da informação é exclusiva do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), não cabendo aos demais setores do órgão qualquer envolvimento ou responsabilização.
- (B) A entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o Poder Público não se sujeita às sanções da LAI.
- (C) O sistema de sanções da Lei de Acesso à Informação não admite a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.
- (D) Admite-se a cumulação de sanções no regime de responsabilidade da LAI, como a sanção de multa com a rescisão do vínculo com o Poder Público.
- (E) Permitir acesso indevido à informação sigilosa é erro administrativo, não podendo se admitir sanções ao agente público em função dessa conduta.

**QUESTÃO 25**

Em relação à aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no contexto do direito de acesso à informação pública, assinale a opção correta.

- (A) Dados pessoais sensíveis, como informações sobre saúde, religião ou opinião política, não possuem tratamento diferenciado pela legislação.
- (B) A LGPD estabelece princípios e regras para o tratamento de dados pessoais, buscando equilibrar o direito à privacidade com outros direitos fundamentais, como o acesso à informação.
- (C) A anonimização de dados pessoais é uma técnica inadmitida, já que impede a identificação do titular dos dados, violando o princípio da publicidade.
- (D) O tratamento de dados pessoais pelo poder público não se submete ao regramento da LGPD.
- (E) O princípio da publicidade dos atos administrativos é direito subjetivo absoluto e prevalece sobre todos os demais princípios, inclusive os da proteção de dados pessoais, não havendo exceções.

**RASCUNHO**

**Text for questions 26 to 30.**

In today's fast-paced business environment, hardly anything is more vital for growth and survival than innovation. And this is especially the case when it comes to technologies.

IT innovation may sound like an area that's purely the domain of IT companies, but really, it's something that every business should be working towards. With new IT solutions coming out practically daily, it's critical to find the ones that are going to boost operations, that are going to help companies to reach and exceed business goals. And it's important to not just put innovative IT services in place, but to find the ones that are going to add the most value, and to find ways of using IT services in unique and innovative ways to enhance the way businesses are done.

Imagine IT innovation as a breath of fresh air into the sometimes stale corporate world, refreshing and reinvigorating business models, product development processes, and the very fabric of operational efficiency. Innovative IT breakthroughs like artificial intelligence (AI), cloud computing, or the Internet of Things (IoT), are not just buzzwords but actual business growth strategies.

The ways in which businesses can leverage innovative IT solutions are as varied as the businesses themselves. From using AI to offer personalised customer experiences, to using conversational AI as training aids for new team members, to taking advantage of platforms like Microsoft Copilot and enhancing humans' daily workflows – the potential is limitless.

One of the real-world IT innovation examples that showcases the power of forward-thinking is the adoption of chatbots for customer service. With AI and natural language processing, chatbots can handle simple inquiries, freeing up human staff to tackle more complex issues. More than that, it is possible to feed chatbot information that it can learn from in turn, helping it to provide answers that are unique to a specific business. For example, it could upload responses to the most common questions received, and the chatbot will not only provide this information to potential clients and customers that ask those questions, but will adapt them to the client's unique situation. This not only improves efficiency but also enhances the customer experience.

IT innovation doesn't take a single form. Because there are so many different ways to take advantage of innovative technology solutions, the IT innovation types can be broadly broken down into two different categories, but even these aren't definitive.

Businesses are always looking for ways to enhance the products and services that they offer, and using innovative IT solutions to both pinpoint new product offerings or enhance the services that companies are already specialised in can setting in an increasingly competitive market space. Using IT innovation in product development can involve finding new ways to analyse data to get more meaningful insights, finding ways to incorporate solutions into technologies like apps, smart watches, or IoT devices.

The second category of IT innovation is improving the existing processes within companies. By taking advantage of innovative technologies, they can enhance their internal operations and help the humans behind business to work smarter, not necessarily harder. This will see efficiency at an all-time high, and more being done in less time. Some examples of ways that innovation can improve processes include using machine learning and AI to automate tasks, streamlining workflows, and both simplifying and enhancing data management.

Internet: <www.solidssystems.co.za> (adapted).

**QUESTÃO 26**

According to the text, IT innovation is a technology recommended to companies which

- (A) only work with digital commerce.
- (B) are specialised in technology.
- (C) want to obtain business objectives.
- (D) are reducing human resource.
- (E) are looking for modern business.

**QUESTÃO 27**

It can be inferred that when the correct IT service is provided, companies can

- (A) support human work behind the technology and improve operations.
- (B) use platforms of service without any problems.
- (C) dispense all human resources to minimize costs and speed up operations.
- (D) avoid issues related to digital business by generalizing customer service.
- (E) do business in a market with almost no competition due to IT advancements.

**QUESTÃO 28**

In the period "Imagine IT innovation as a breath of fresh air into the sometimes stale corporate world, refreshing and reinvigorating business models, product development processes, and the very fabric of operational efficiency," the word fabric could be replaced by

- (A) **factory.**
- (B) **technology.**
- (C) **construction.**
- (D) **solution.**
- (E) **process.**

**QUESTÃO 29**

In the period "For example, it could upload responses to the most common questions received", the modal verb "could" has the meaning of

- (A) "speculation".
- (B) "suggestion".
- (C) "negation".
- (D) "question".
- (E) "possibility".

**QUESTÃO 30**

The text breaks down IT innovation into two categories that can be summarized as

- (A) the first category is about data management and the second, about machine acquisition.
- (B) the first category is related to a single form of IT innovation and the second relates to business advantages.
- (C) the first one focuses on product and service enhancement and the second, on improving internal tasks.
- (D) in the first, the main idea is product manufacturing and in the second, AI tasks.
- (E) the first is about simplifying data management and the second, human resources.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## QUESTÃO 31



Assinale a opção que apresenta o dispositivo de armazenamento que utiliza memória *flash* para guardados, sem partes móveis, que é mais rápido, silencioso e resistente que discos rígidos e que oferece melhor desempenho, quando comparado aos discos rígidos, na inicialização de sistemas e abertura de arquivos.

- (A) memória RAM
- (B) memória ROM
- (C) SSD (*solid state drive*)
- (D) GPU (*graphics processing unit*)
- (E) *modem*

## QUESTÃO 32



O computador de certo servidor estava apresentando alguns problemas. Havia lentidão excessiva do sistema, principalmente ao abrir arquivos ou pastas que estavam ou não na rede do órgão público. Havia, também, arquivos corrompidos ou inacessíveis e mensagens de erro frequentes relacionadas à leitura ou à gravação de dados. O servidor relatou que, quando tentou inicializar o computador, escutou sons mecânicos incomuns, como cliques repetitivos.

A partir dessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta o diagnóstico provável para esse problema.

- (A) disco rígido com defeito
- (B) memória RAM ausente
- (C) problemas com a placa de rede
- (D) parafuso solto dentro do gabinete do computador
- (E) placa de vídeo defeituosa

## QUESTÃO 33



Certa entidade de um sistema operacional é a instância autônoma de um programa em execução, incluindo o seu código, dados, variáveis, registradores e informações de controle do sistema operacional. Essa entidade representa a execução ativa de um programa, sendo tratada pelo sistema operacional como uma unidade de trabalho que pode ser criada, suspensa, retomada e finalizada. Cada entidade dessas tem um identificador único e pode se comunicar com outras entidades de mesma natureza. Com base nessa informação, é correto afirmar que essa entidade é denominada

- (A) *pipe*.
- (B) processo.
- (C) *thread*.
- (D) *driver*.
- (E) PID (*process identifier*).

## QUESTÃO 34



Assinale a opção que apresenta os comandos do Windows 10 e do Ubuntu 20.04, respectivamente, que, quando executados, exibem o IP e máscara de sub-rede da máquina local.

- (A) `ipconfig` e `ip address show`
- (B) `getmac /v` e `ipconfig`
- (C) `arp -a` e `route -n`
- (D) `ping localhost` e `nmcli device status`
- (E) `netstat -i` e `lshw -C network`

## QUESTÃO 35



Em determinada topologia de rede de computadores, todos os dispositivos se conectam a um ponto central, geralmente um *switch* ou *hub*. Nessa topologia, se um cabo individual falhar, apenas o dispositivo ligado a ele será afetado. Essa topologia é fácil de gerenciar e expandir, mas dependerá do funcionamento do ponto central, ou seja, se o ponto central falhar, toda rede pode parar. Com base nessa informação, é correto afirmar que a topologia em questão é denominada topologia em

- (A) barramento.
- (B) estrela.
- (C) anel.
- (D) malha.
- (E) árvore.

## QUESTÃO 36



Assinale a opção que apresenta o protocolo de atribuição automática de endereços IP da camada de aplicação do TCP/IP.

- (A) HTTPS
- (B) FTP
- (C) DNS
- (D) SSH
- (E) DHCP

## QUESTÃO 37



Assinale a opção que apresenta a menor máscara de rede que deve ser utilizada para se criar uma sub-rede com suporte a 28 *hosts*.

- (A) 255.255.255.255
- (B) 255.255.255.252
- (C) 255.255.255.240
- (D) 255.255.255.224
- (E) 255.255.255.192

## QUESTÃO 38



Considerem-se dois dispositivos de rede. O primeiro é utilizado para conectar redes distintas, como a rede local (LAN) de uma residência e a rede externa da Internet (WAN). O primeiro dispositivo trabalha com endereços IP e toma decisões de encaminhamento com base em tabelas de roteamento, direcionando pacotes de dados para o melhor caminho até o destino. O segundo é um equipamento de rede que tem função de conectar dispositivos dentro de uma mesma rede local, como computadores, impressoras e servidores. Esse segundo equipamento opera com base nos endereços físicos das placas de rede dos dispositivos conectados, encaminhando os quadros de dados apenas para a porta de destino correta. Com base nessas informações, é correto afirmar que esses dispositivos são denominados, respectivamente,

- (A) *switch* e *modem*.
- (B) *switch* e roteador.
- (C) roteador e *switch*.
- (D) roteador e *modem*.
- (E) *firewall* e *modem*.

## QUESTÃO 39



Assinale a opção que apresenta corretamente o conceito de vulnerabilidade.

- (A) Falha, fraqueza ou brecha em sistemas, processos, pessoas ou controles que pode ser explorada para comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações.
- (B) Possibilidade de que um agente ou condição explore uma falha, fraqueza ou brecha e cause danos aos ativos de uma organização, como perda de dados, interrupção de serviços ou prejuízos financeiros.
- (C) Qualquer evento, agente ou condição que possa causar dano a um sistema, a um ativo ou a uma organização e que representa o potencial de ocorrência de um incidente de segurança.
- (D) Ocorrência identificada que compromete a confidencialidade, a integridade ou a disponibilidade das informações e envolve ações intencionais ou não intencionais.
- (E) Ação deliberada realizada por um agente (humano ou automatizado) com o objetivo de explorar uma falha, fraqueza ou brecha, causar dano, obter acesso não autorizado ou interromper serviços.

## QUESTÃO 40



Determinado tipo de *software* malicioso foi projetado para monitorar secretamente as atividades de um usuário em um sistema de computação, sem o seu consentimento. Esse tipo de *software* pode coletar informações como dados de navegação, pressionamento de teclas, credenciais de acesso e informações bancárias, e enviá-las para terceiros mal-intencionados. O objetivo desse tipo de *software* pode variar, por exemplo, entre vigilância comercial, roubo de identidade e fraude financeira.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta o termo correspondente à descrição apresentada.

- (A) *adware*
- (B) *worm*
- (C) DDoS
- (D) *spyware*
- (E) *ransomware*

## QUESTÃO 41



Assinale a opção que apresenta a ferramenta gráfica utilizada para identificar e organizar as possíveis causas de um problema, que estrutura as causas em categorias principais que se ramificam, apontando para o problema central e que é amplamente utilizada em gestão da qualidade e análise de falhas, permitindo que equipes visualizem relações complexas e priorizem ações corretivas.

- (A) matriz de risco
- (B) FMEA
- (C) 5W2H
- (D) diagrama de Ishikawa ou diagrama de espinha de peixe
- (E) análise de Pareto

## QUESTÃO 42



Determinado órgão aplicou as práticas do ITIL v4 em seu departamento de TI. Durante o atendimento a chamados relacionados a erro de *login*, a equipe de suporte de primeiro nível enfrentou, com frequência, dificuldades para identificar a solução correta, mesmo que o problema já tenha sido resolvido anteriormente, e a sua causa seja conhecida. A repetição dessas dificuldades tem aumentado o tempo médio de resolução e gerado insatisfação entre usuários.

A partir dessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta corretamente a prática do ITIL v4 que pode ser aprimorada para que possa atuar de forma mais direta para evitar esse tipo de retrabalho, assegurando o acesso oportuno a informações úteis para resolução de incidentes.

- (A) gerenciamento de incidentes
- (B) *service desk*
- (C) gerenciamento de conhecimento
- (D) gerenciamento de problema
- (E) gerenciamento do nível de serviço

## QUESTÃO 43



De acordo com o ITIL v4, gerenciamento de incidentes refere-se à prática

- (A) que estabelece metas claras e realistas para os níveis de serviço, garantindo que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues em consonância com acordos documentados de nível de serviço.
- (B) que busca reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes, por meio da identificação de causas reais e potenciais de incidentes, e da gestão de soluções alternativas e definidas.
- (C) de manter e melhorar o uso eficaz, eficiente e conveniente da informação e do conhecimento em toda a organização.
- (D) de lidar com solicitações padrão de usuários, que não são falhas, mas pedidos de serviço.
- (E) de gerenciar interrupções não planejadas ou reduções na qualidade de um serviço, com o objetivo de restaurar a operação normal o mais rápido possível.

## QUESTÃO 44



Certo processo é utilizado em banco de dados relacionais para organizar as informações de forma a eliminar redundâncias e garantir a integridade dos dados. Esse processo consiste em dividir grandes tabelas em tabelas menores e estabelecer relacionamento entre essas tabelas com base em determinado tipo de regras. O principal objetivo desse processo é evitar anomalias de inserção, atualização e exclusão, que podem comprometer a confiabilidade das informações armazenadas no banco de dados. Considerando essa informação, é correto afirmar que esse processo se denomina

- (A) atomicidade.
- (B) entidade.
- (C) isolamento.
- (D) durabilidade.
- (E) normalização.

## QUESTÃO 45



No que se refere a modelos de dados e linguagem SQL básica, assinale a opção correta.

- (A) Uma tabela pode ter várias chaves primárias, desde que cada uma identifique um subconjunto diferente de registros.
- (B) O comando `INSERT INTO` é um exemplo de comando da DDL (*data definition language*).
- (C) A DQL (*data query language*) define a estrutura do banco de dados.
- (D) No modelo relacional, dados são organizados em tabelas com linhas e colunas, e cada tabela representa uma entidade.
- (E) O comando `ALTER TABLE` é um exemplo de comando da DML (*data manipulation language*).

## QUESTÃO 46



```
vetor = [11, 4, 7, 2, 6]
n = tamanho(vetor)
```

```
para (i de 0 até (n - 2)) faça
  para (j de 0 até (n - 2 - i)) faça
    se vetor[j] > vetor[j + 1] então
      temp = vetor[j]
      vetor[j] = vetor[j + 1]
      vetor[j + 1] = temp
    fim se
  fim para
fim para
```

```
escreva(vetor)
```

Com base nesse algoritmo, desenvolvido em pseudocódigo, assinale a opção que apresenta corretamente o resultado de "escreva(vetor)".

- (A) [4, 7, 2, 6, 11]
- (B) [2, 4, 7, 6, 11]
- (C) [2, 4, 6, 7, 11]
- (D) [4, 2, 6, 11, 7]
- (E) [11, 7, 6, 4, 2]



## RASCUNHO

## QUESTÃO 47



```
<!DOCTYPE html>
<html lang="pt-BR">
<head>
  <meta charset="UTF-8">
</head>
<body>
  <h1>Digite um número entre 0 e 100</h1>

  <input type="number" id="numero" placeholder="Digite um número" />
  <button #CRM_ES#>Enviar</button>

  <div id="mensagem"></div>

  <script>
    function validarNumero() {
      const valor = document.getElementById('numero').value;
      const numero = Number(valor);
      const mensagem = document.getElementById('mensagem');

      if (valor === "") {
        alert("Por favor, digite um número.");
        mensagem.textContent = "";
        return;
      }

      if (numero ≥ 0 && numero ≤ 100) {
        alert("Parabéns. Você digitou um número válido.");
        mensagem.textContent = "";
      } else {
        alert("Você digitou um número inválido. Tente novamente.");
        mensagem.textContent = "";
      }
    }
  </script>
</body>
</html>
```

Com base nesse código, assinale a opção que apresenta o trecho de código que deverá substituir os caracteres **#CRM\_ES#** de forma que, se o usuário clicar uma vez com o botão esquerdo do *mouse* no botão Enviar, a página execute a função `validarNumero()` para validar o número digitado no campo de texto.

- (A) `onwheel="validarNumero()"`
- (B) `onclick="validarNumero()"`
- (C) `ondrop="validarNumero()"`
- (D) `ondblclick="validarNumero()"`
- (E) `oncontextmenu="validarNumero()"`

## QUESTÃO 48



Processo de identificação do grau de importância dos ativos com base na confidencialidade, integridade e disponibilidade. Esse processo ajuda a definir os níveis de proteção e priorizar recursos de segurança. Esse processo denomina-se

- (A) classificação de ativos.
- (B) ciclo de vida do ativo.
- (C) inventário de ativos.
- (D) controle de *software*.
- (E) atribuição de responsáveis.

## QUESTÃO 49



Acerca dos conceitos de virtualização de *desktops*, assinale a opção correta.

- (A) A virtualização de *desktop* transfere o processamento gráfico inteiro para o dispositivo do cliente (usuário), reduzindo, assim, a carga no servidor do data center.
- (B) No modelo de infraestrutura de virtualização de *desktop* (VDI), várias sessões de usuários são executadas dentro de uma mesma máquina virtual, o que permite que se economize recursos.
- (C) O modelo de infraestrutura de virtualização de *desktop* (VDI) oferece maior densidade de usuários por servidor e costuma ser mais barato e escalável do que o modelo de serviços de área de trabalho remota (RDS), sendo a melhor escolha quando os usuários precisam apenas acessar aplicativos específicos.
- (D) No modelo de infraestrutura de virtualização de *desktop* (VDI), o *broker* de conexão é responsável por executar o sistema operacional do *desktop* e alocar os recursos físicos do servidor para cada máquina virtual.
- (E) A virtualização de *desktop* permite que o usuário acesse, por meio de dispositivos como computadores, notebooks ou *tablets*, o seu ambiente de trabalho hospedado remotamente, no qual o sistema operacional, os arquivos e as aplicações estão centralizados e executados em servidores.

## QUESTÃO 50



IaaS (*Infrastructure as a Service*) refere-se ao modelo de serviço de computação em nuvem em que o

- (A) provedor do serviço é responsável pelo gerenciamento dos dados, do *runtime*, da virtualização e do armazenamento.
- (B) provedor do serviço é responsável pelo gerenciamento da virtualização, dos servidores e do armazenamento, enquanto o usuário é responsável pelo gerenciamento do *runtime*, do sistema operacional e do *middleware*.
- (C) usuário do serviço é responsável pelo gerenciamento da virtualização, dos servidores e do armazenamento, enquanto o provedor é responsável pelo gerenciamento do *runtime* e do *middleware*.
- (D) usuário do serviço é responsável pelo gerenciamento da aplicação e dos dados, enquanto o provedor é responsável pelo gerenciamento do *runtime*, do *middleware*, do sistema operacional e da virtualização.
- (E) usuário do serviço é responsável pelo gerenciamento da aplicação, do *runtime* e do sistema operacional, enquanto o provedor é responsável pelo gerenciamento dos dados, do *middleware*, da virtualização e dos servidores.



## RASCUNHO

## PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno de prova. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva **folha de respostas** da prova discursiva, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- O texto da prova discursiva deverá ter extensão mínima de **20 linhas** e extensão máxima de **30 linhas**. Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de linhas será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na **folha de respostas**.
- O texto da prova discursiva deverá ter início na linha identificada com o número 1 na **folha de respostas**.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta **preta** ou **azul**. Em caso de rasura, passe um traço sobre o conteúdo a ser desconsiderado e prossiga o registro na sequência. Não será permitido o uso de corretivo.
- A **folha de respostas** da prova discursiva não poderá ser assinada, rubricada nem conter nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova. Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- A **folha de respostas** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno de prova é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

O objetivo do *backup* é resolver três coisas para empresas e organizações durante as suas operações diárias: qualquer computador ou o seu sistema operacional pode travar; qualquer um pode cometer erros; e os desastres parecem acontecer quando menos se espera ou se está menos preparado para eles. Portanto, o *backup* e a recuperação de dados são uma parte essencial para a gestão de um negócio de sucesso.

É importante que as empresas planejem com antecedência e implementem sistemas de *backup* de dados caso o pior aconteça, bem antes de acontecer. Sistemas de *backup* bem-sucedidos contam com um servidor externo ou com unidades diferentes para armazenar as enormes quantidades de informações. Sem implementar esses sistemas, a recuperação de dados torna-se difícil e acaba causando a perda de informações quando o pior acontece.

Internet: <www.veritas.com> (com adaptações).

Considerando que o texto acima tenha caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

## ***Backup* e recuperação de dados**

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a) definição e principais características do *backup* completo;
- b) definição e principais características do *backup* incremental; e
- c) comparação entre esses dois tipos de *backup* no que se refere ao tempo de execução, ao espaço em disco e à complexidade de restauração.