



COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE JUNDIAÍ – CIJUN

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

003. PROVA OBJETIVA

TÉCNICO DE TI JUNIOR (INFRAESTRUTURA) (DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA)

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição desse caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.

Nome do candidato _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia a tira para responder às questões de números **01** a **04**.



(Galvão Bertazzi. *Vida besta*. Folha de S.Paulo. 20.09.2023)

01. Assinale a alternativa que explica corretamente o efeito de humor da tira.

- (A) O garoto não quer mais ver notícias de crimes, pois isso o deixa entristecido para realização de suas tarefas diárias.
- (B) As notícias parecem incomodá-lo mais por serem repetidas do que por serem ruins, já que quando surge algo novo ele se interessa.
- (C) O cotidiano de criminalidade afeta a população de modo geral, mas o garoto parece ser mais sensível a esse respeito.
- (D) A criatividade é um aspecto importante mesmo das notícias ruins e deve ser levada em consideração pelos jornalistas.
- (E) O garoto muda de ideia ao perceber que o noticiário não apresenta apenas notícias de crimes, mas também notícias boas.

02. Está empregado em sentido figurado o termo

- (A) crimes (1º quadro).
- (B) repetindo (1º quadro).
- (C) estômago (2º quadro).
- (D) assistindo (2º quadro).
- (E) criativo (4º quadro).

03. No contexto da tira, o termo **iniquidade** tem como sinônimo

- (A) estereótipo.
- (B) futilidade.
- (C) insignificância.
- (D) engano.
- (E) injustiça.

04. No último quadro, o termo **criativo** pertence à mesma classe de palavras que

- (A) crimes (1º quadro).
- (B) estômago (2º quadro).
- (C) iniquidade (3º quadro).
- (D) nova (3º quadro).
- (E) céu (4º quadro).

Leia o texto para responder às questões de números **05** a **09**.

Acidentes com transporte terrestre são a principal causa de mortalidade juvenil na América Latina, segundo a Organização das Nações Unidas (ONU). No Brasil, 392 mil pessoas morreram em decorrência de acidentes de trânsito entre 2010 e 2019, um aumento de 13,5% em comparação com a década anterior, segundo o que consta no relatório do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), divulgado no começo de agosto.

Excesso de velocidade, consumo de bebidas alcoólicas e distrações ao volante, especialmente pelo uso de celulares, são alguns dos principais fatores de risco, que têm afetado de forma mais intensa homens e usuários de motocicletas. Para ampliar a segurança viária no país, especialistas defendem que é preciso realizar investimentos combinados tanto em infraestrutura de vias e mecanismos de fiscalização, como também na criação de campanhas para educar a população em relação ao cumprimento de leis e à adoção de comportamentos adequados no trânsito.

No mundo, um dos principais fatores de risco à insegurança viária é o excesso de velocidade. “Cada aumento de 1% na velocidade média produz um crescimento de 4% no risco de acidente fatal e um avanço de 3% no risco de acidente grave”, afirma Victor Pavarino, oficial de Segurança Viária e Prevenção de Lesões da Organização Pan-americana da

Saúde (Opas) e da Organização Mundial da Saúde (OMS). Segundo ele, o risco de morte para pedestres atingidos frontalmente por automóveis também aumenta, sendo 4,5 vezes mais alto quando a velocidade passa de 50 quilômetros por hora (km/h) para 65 km/h. “Quando pensamos no choque entre carros, o risco de morte para os ocupantes é de 85% quando o veículo está a 65 km/h.”

Outro elemento complicador é dirigir alcoolizado ou sob o efeito de substâncias psicoativas. “Mesmo baixos níveis de concentração de álcool no sangue do motorista já aumentam o risco de sinistros, enquanto o risco de acidente fatal para quem consumiu anfetaminas é cerca de cinco vezes mais alto se comparado com quem não fez uso desse tipo de substância”, compara o sociólogo.

(Christina Queiroz. Mortes no trânsito crescem 13,5% na última década. Revista Pesquisa Fapesp, out. 2023. Adaptado).

05. De acordo com os dados apresentados no texto, é correto afirmar que

- (A) os mortos por acidente de trânsito no Brasil correspondem a 13,5% do total de mortos anualmente, considerando causas naturais e causas externas.
- (B) o aumento no número de mortes no trânsito no Brasil impressiona, pois vai na contramão do que ocorre em outros países da América Latina.
- (C) um aumento, mesmo que pequeno, na velocidade em que se dirige faz aumentarem ainda mais as chances de que, em caso de acidente, este resulte em morte.
- (D) os motoristas que dirigem a mais de 50 km/h têm maior probabilidade de atingirem um pedestre, em vez de colidirem com outros carros.
- (E) o aumento de velocidade de 50 km/h para 65 km/h provoca um aumento de 85% nas chances de que ocorra um acidente fatal.

06. A respeito dos acidentes de trânsito, pode-se afirmar, de acordo com o texto, que

- (A) as campanhas para conscientizar a população sobre a conduta no trânsito são um mecanismo defendido por especialistas para diminuir acidentes.
- (B) a falta de sinalização é o principal problema, pois isso está ligado às situações de distração no volante e ao excesso de velocidade da parte dos motoristas.
- (C) os investimentos em infraestruturas de vias podem ajudar a diminuir fatores de risco de acidentes, como o consumo de bebidas alcoólicas por motoristas.
- (D) a legislação atual se preocupa com o consumo de álcool para evitar acidentes, mas deixa de punir os casos mais sérios de consumo de anfetaminas.
- (E) as motocicletas estão entre as principais causas de acidentes, principalmente quando se consideram os casos em que o motociclista estava alcoolizado.

07. Em “... **segundo** o que consta no relatório do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea)...” (1º parágrafo), o termo destacado expressa

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

08. Assinale a alternativa em que a eliminação da vírgula, feita no trecho original, mantém a correção gramatical da frase.

- (A) ... 392 mil pessoas morreram em decorrência de acidentes de trânsito entre 2010 e 2019 um aumento de 13,5% em comparação com a década anterior... (1º parágrafo)
- (B) Excesso de velocidade consumo de bebidas alcoólicas e distrações ao volante... (2º parágrafo)
- (C) ... são alguns dos principais fatores de risco que têm afetado de forma mais intensa homens e usuários de motocicletas... (2º parágrafo)
- (D) ... afirma Victor Pavarino oficial de Segurança Viária e Prevenção de Lesões da Organização Pan-americana da Saúde (Opas)... (3º parágrafo)
- (E) Quando pensamos no choque entre carros o risco de morte para os ocupantes é de 85%... (3º parágrafo)

09. Está reescrito em conformidade com a norma-padrão de concordância e emprego do acento indicativo de crase o trecho:

- (A) ... um aumento de 13,5% em comparação à década anterior... (1º parágrafo)
- (B) Visando à ampliar a segurança viária no país, especialistas defendem... (2º parágrafo)
- (C) ... especialistas defendem que deve ser realizado investimentos combinados... (2º parágrafo)
- (D) ... criação de campanhas para educar a população à cumprir leis... (2º parágrafo)
- (E) ... aumentam-se o risco de sinistros mesmo com baixos níveis de concentração de álcool (4º parágrafo)

10. Assinale a alternativa em que o pronome foi empregado corretamente para substituir a expressão destacada.

- (A) Ampliar **a segurança viária** (ampliar-la).
- (B) Realizar **investimentos combinados** (realizar-lhes).
- (C) Educar **a população** (educar-a).
- (D) Produz **um crescimento** (produz-o).
- (E) Aumentam **o risco de sinistros** (aumentam-no).

11. Numa estante, o número de pastas da segunda prateleira é igual a $\frac{4}{5}$ do número de pastas da primeira prateleira. Após a retirada de $\frac{2}{5}$ do número de pastas da primeira prateleira e de $\frac{1}{4}$ do número de pastas da segunda prateleira, a soma do número de pastas que permaneceram nessas duas prateleiras é 36. O número de pastas retiradas da segunda prateleira foi
- (A) 4.
(B) 5.
(C) 6.
(D) 8.
(E) 9.
12. O salário recebido por uma pessoa no mês de outubro foi 8% superior ao salário recebido em setembro. Porém, em outubro ocorreu um desconto de 5% sobre o novo salário, de modo que o valor recebido foi igual a R\$ 2.565,00. O valor do salário dessa pessoa, em setembro, era de
- (A) R\$ 2.500,00.
(B) R\$ 2.490,00.
(C) R\$ 2.450,00.
(D) R\$ 2.430,00.
(E) R\$ 2.400,00.
13. Uma gráfica imprimiu um lote de 3600 folhetos, porém, a máquina utilizada apresentava um problema, de modo que, após imprimir os 7 primeiros folhetos sem defeitos, os 2 folhetos seguintes tinham falhas. Sabendo que esse mesmo padrão de impressão se manteve durante toda a impressão do lote, a diferença entre o número de folhetos sem defeitos e o número de folhetos com falhas, impressos nesse lote, foi
- (A) 800.
(B) 1400.
(C) 1800.
(D) 2000.
(E) 2800.

14. Uma máquina, trabalhando sem interrupções, pinta 8 peças em 3 minutos. Mantida sempre essa condição, o tempo necessário para essa máquina pintar 1 000 dessas peças será de
- (A) 6 horas e 25 minutos.
 - (B) 6 horas e 15 minutos.
 - (C) 5 horas e 55 minutos.
 - (D) 5 horas e 35 minutos.
 - (E) 5 horas e 15 minutos.
15. Para arquivar 95 processos foram utilizadas duas gavetas de um móvel, de modo que o número de processos colocados na segunda gaveta era igual a $\frac{2}{3}$ do número de processos colocados na primeira gaveta. O número de novos processos que ainda poderão ser colocados na segunda gaveta de modo que ela fique com o mesmo número de processos da primeira gaveta é
- (A) 31.
 - (B) 29.
 - (C) 24.
 - (D) 21.
 - (E) 19.
16. Uma editora colocou 180 livros em caixas, de modo que cada caixa ficou com o mesmo número de livros. Se o número de livros de uma caixa é 5 vezes o número de caixas, o número de livros colocadas em cada caixa era
- (A) 40.
 - (B) 35.
 - (C) 30.
 - (D) 25.
 - (E) 20.

17. A tabela, a seguir, apresenta algumas informações sobre o número de caixas dos produtos A, B, C e D que estão no estoque de uma loja.

Produto	Nº de caixas
A	5
B	3
C	?
D	4

Após a venda da metade do número de caixas do produto C, e nenhuma caixa vendida dos produtos A, B e D, a média aritmética do número de caixas, desses 4 produtos, que permaneceram no estoque ficou igual ao número de caixas vendidas do produto C.

O número de caixas vendidas do produto C foi

- (A) 8.
- (B) 6.
- (C) 5.
- (D) 4.
- (E) 3.
18. Uma papelaria colocou em promoção 96 agendas e 156 cadernos. Todas as agendas e todos os cadernos foram dispostos em pilhas, de modo que cada pilha só tinha um tipo de produto. Sabendo que todas as pilhas tinham o mesmo número de unidades e que foi feito o menor número possível de pilhas, o número de pilhas de cadernos era
- (A) 13.
- (B) 12.
- (C) 10.
- (D) 9.
- (E) 8.

21. Considere a afirmação

Se as motivações são muitas, então a execução do projeto avança e não para.

Assinale a alternativa que apresenta uma negação lógica dessa afirmação.

- (A) Se as motivações não são muitas, então a execução do projeto avança ou não para.
- (B) Se a execução do projeto avança ou para, então as motivações são muitas.
- (C) As motivações são muitas ou a execução do projeto não avança ou para.
- (D) Se a execução do projeto não avança e não para, então as motivações não são muitas.
- (E) As motivações são muitas e a execução do projeto não avança ou para.

22. Considere a sequência de números:

10201, 11311, 12421, 13531, 14641, 15751, 16861, 17971, 181081, 191191, 11012101, 11113111, 11214121, ...

Essa sequência foi criada com um padrão lógico e é ilimitada. Nessa sequência, a soma do 20º termo com o 23º termo é igual a

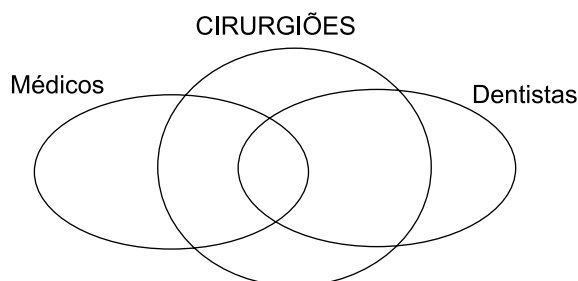
- (A) 24124522.
- (B) 24145512.
- (C) 24145412.
- (D) 24154412.
- (E) 24445422.

23. Fabiana, Helena e Luana trabalham em uma mesma empresa, mas não no mesmo local. A empresa possui uma matriz, a filial 1 e a filial 2, em locais diferentes. O tempo de serviço na empresa desses funcionários é de 5, 7 e 10 anos, não respectivamente nessa ordem. Sabe-se que o funcionário com menos tempo na empresa trabalha na matriz. Desses três funcionários, Luana não é a mais nova nem a mais velha na empresa. Helena é a responsável pelo andamento dos trabalhos na filial 2 e precisa estar lá todos os dias.

Com essas informações, é logicamente verdade que

- (A) se Fabiana trabalha na matriz, então o tempo de serviço na empresa da Helena é de 7 anos.
- (B) Luana trabalha na filial 2 ou Helena trabalha na empresa há 10 anos.
- (C) Fabiana trabalha na matriz e Luana trabalha na empresa há 5 anos.
- (D) Helena trabalha na filial 1 ou Luana trabalha na filial 2.
- (E) ou Fabiana trabalha na matriz ou o tempo de serviço na empresa de Fabiana é de 5 anos.

24. Considere que neste diagrama lógico há elementos em todas as suas regiões.



A partir das informações fornecidas no diagrama, é logicamente verdadeiro afirmar que

- (A) todos os médicos são dentistas.
- (B) os dentistas que são médicos não são cirurgiões.
- (C) há cirurgião que é médico e não é dentista.
- (D) existe pelo menos um dentista que não é cirurgião e que é médico.
- (E) não há qualquer cirurgião que não seja médico ou dentista.

25. A negação lógica da afirmação: 'Todos os candidatos preparados são aprovados ou alguns candidatos ficaram nervosos', está contida na alternativa:

- (A) nenhum candidato preparado foi aprovado ou todos os candidatos ficaram nervosos.
- (B) se todos os candidatos preparados não são aprovados, então todos candidatos ficaram nervosos.
- (C) alguns candidatos preparados não são aprovados ou alguns candidatos não ficaram nervosos.
- (D) pelo menos um candidato preparado não é aprovado e nenhum candidato ficou nervoso.
- (E) todos candidatos preparados não são aprovados e todos candidatos ficaram nervosos.

INGLÊS TÉCNICO BÁSICO

Leia o texto a seguir para responder às questões de números 26 a 30.

What is the difference between access point and router?

The router acts as a hub that sets up a local area network and manages all of the devices and communication in it. An access point, on the other hand, is a sub-device within the local area network that provides another location for devices to connect from and enables more devices to be on the network.

Wireless routers can function as access points, but not all access points can work as routers. While routers manage local area networks, communicate with outside network systems, acquire, distribute, and dispatch data in multiple directions, establish a point of connectivity, and ensure security, access points typically only provide access to the router's established network.

(www.ligowave.com/difference-between-access-point-and-router#:~:text=Main%20Differences.&text=While%20routers%20manage%20local%20area,to%20the%20router%27s%20established%20network.
Adaptado)

26. De acordo com as informações fornecidas pelo texto,

- (A) os pontos de acesso são melhores que os roteadores.
- (B) os roteadores sem fio permitem acesso a apenas uma rede definida.
- (C) os pontos de acesso e os roteadores desempenham as mesmas funções.
- (D) a escolha da instalação de pontos de acesso ou de roteadores depende da rede.
- (E) os roteadores sem fio podem desempenhar a função de pontos de acesso.

27. No trecho do primeiro parágrafo "An access point, **on the other hand**, is a sub-device within the local area network", a expressão em negrito equivale, em português, a

- (A) de mão única.
- (B) por outro lado.
- (C) do mesmo modo.
- (D) como decorrência.
- (E) como alternativa.

28. No trecho do primeiro parágrafo "a sub-device **within** the local area network that provides another location for devices to connect from" o termo sublinhado equivale, em português, a

- (A) além.
- (B) acima.
- (C) em torno.
- (D) dentro.
- (E) externo.

29. No trecho do segundo parágrafo "Wireless routers **can** function as access points, but not all access points **can** work as routers", os termos destacados em negrito indicam

- (A) permissão.
- (B) obrigação.
- (C) possibilidade.
- (D) probabilidade.
- (E) sugestão.

30. De acordo com o texto, uma das funcionalidades típicas dos pontos de acesso é a

- (A) gestão de redes locais.
- (B) centralização de redes locais.
- (C) distribuição de dados em várias direções.
- (D) permissão de acesso só à rede definida pelo roteador.
- (E) comunicação com sistemas de redes externas.

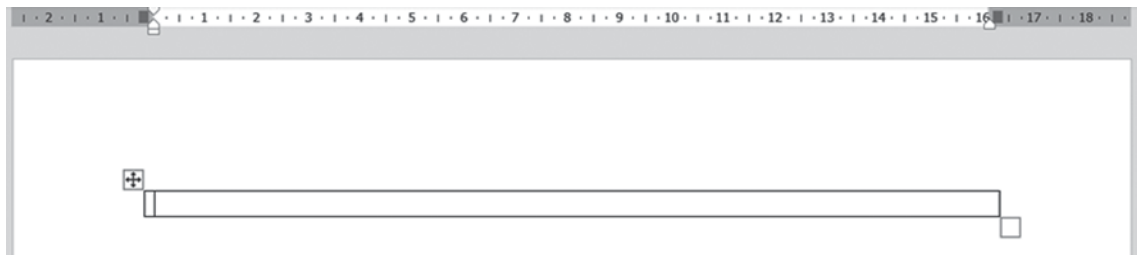
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

31. Assinale a alternativa que apresenta 2 nomes de arquivos válidos, que podem coexistir em uma mesma pasta, no sistema operacional Linux Ubuntu, versão 23, em sua configuração original.

- (A) Arquivo_2023.txt e Arquivo/2023.txt
- (B) Arquivo_2023.txt e ARQUIVO_2023.txt
- (C) Arquivo_2023.txt e Arquivo_2023.txt
- (D) Arquivo/2023.txt e ARQUIVO:2023.txt
- (E) ARQUIVO/2023.txt e Arquivo_2023.txt

32. Tem-se uma tabela, de 1 linha e 1 coluna, criada no Microsoft Word 2016, em sua configuração original, com o cursor posicionado à esquerda na célula.



Um usuário executou as seguintes ações:

- I. Clicou no ícone de alinhamento à direita, digitou a palavra Jundiaí e pressionou TAB.
- II. Clicou no ícone de alinhamento à esquerda, digitou a palavra Jundiaí e pressionou TAB.
- III. Clicou no ícone de alinhamento centralizado, digitou a palavra Jundiaí e pressionou TAB.
- IV. Clicou no ícone de alinhamento justificado, digitou a palavra Jundiaí e pressionou TAB.
- V. Clicou no ícone de alinhamento à direita e digitou a palavra Jundiaí.

Assinale a alternativa que indica em quais linhas da tabela o alinhamento está à direita.

- (A) Primeira linha, apenas.
- (B) Última linha, apenas.
- (C) Primeira e última linhas, apenas.
- (D) Primeira, segunda, terceira e quarta linhas, apenas.
- (E) Todas as linhas.

33. Tem-se a seguinte planilha, criada no Microsoft Excel 2016, em sua configuração original.

	A	B
1	6	
2	9	
3	12	
4	8	
5	6	
6	7	
7	6	
8		

Assinale a alternativa que apresenta o resultado da função =CONT.SE(A1:A7;MENOR(A1:A7;1)), a ser inserida na célula A8.

- (A) 0.
- (B) 1.
- (C) 3.
- (D) 6.
- (E) 7.

34. Tem-se uma apresentação criada no Microsoft PowerPoint 2016, em sua configuração original, com 5 slides, sendo que o slide 2 está oculto. Os slides 1 e 3 contêm um botão de ação com um hiperlink para o slide 2. Não existem animações ou transições de slide configuradas. Considere as seguintes ações que o usuário executou, sequencialmente.

- I. Pressionou F5 para iniciar o Modo de Apresentação.
- II. Pressionou ENTER.
- III. Clicou no botão de ação.
- IV. Pressionou ENTER.
- V. Pressionou Seta para Cima.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência dos slides no Modo de Apresentação.

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

35. Usando o Microsoft Outlook 2016, em sua configuração original, Alexandre preparou uma mensagem, a programou para ser enviada no dia seguinte e clicou em Enviar. Alguns minutos depois, mas antes de chegar o momento programado para envio da mensagem, Alexandre se arrependeu e deseja apagar a mensagem. Para isso, ele vai encontrá-la na pasta

- (A) Caixa de Saída.
- (B) Itens Enviados.
- (C) Rascunhos.
- (D) Itens Excluídos.
- (E) Caixa de Entrada.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

36. Alguns indicadores são utilizados na avaliação do desempenho de redes de computadores, como:

- o número de *bits* que podem ser transmitidos pela rede em certo período de tempo;
- o tempo gasto para uma mensagem atravessar de uma extremidade da rede a outra.

Esses indicadores são normalmente denominados, respectivamente:

- (A) *Baud Rate* e Velocidade.
- (B) Vazão e Taxa de transmissão.
- (C) Largura de Banda e Latência.
- (D) Latência de Comunicação e Banda.
- (E) Velocidade de Comunicação e Vazão da Rede.

37. Para montar uma rede global, precisa-se interconectar diferentes tipos de enlaces e redes. Um *switch* é um mecanismo que nos permite interconectar enlaces para formar uma rede maior. Sobre o *switch* é correto afirmar que

- (A) com o seu uso, a topologia da rede com as interconexões proporcionadas é do tipo anel.
- (B) ele decide em qual enlace de saída colocará cada pacote, sem a necessidade de examinar o cabeçalho do pacote em busca de um identificador.
- (C) ele deve ser utilizado de forma isolada, não podendo ser conectado a outros *switches*.
- (D) ele é um dispositivo que possui uma única entrada e múltiplas saídas, que transfere pacotes da entrada para uma ou mais saídas.
- (E) a sua tarefa principal é encaminhar os pacotes que chegam em uma entrada para a saída correta, de modo que alcancem seu destino apropriado.

38. Assinale a alternativa correta relacionada com a Internet.

- (A) A Internet possui estrutura centralizada e possui uma autoridade central que é responsável pela sua manutenção e funcionamento.
- (B) *Deep web* e *surface web* são divisões do conteúdo da rede mundial de computadores, sendo que a *deep web* corresponde à parte indexada e *surface web* é a parte não indexada.
- (C) O HTTP é um protocolo que permite transmitir textos na www, não admitindo conteúdos multimídia, enquanto que o HTTPS permite transmitir qualquer tipo de conteúdo, incluindo conteúdos multimídia.
- (D) O TCP/IP é o nome que se dá a um conjunto de protocolos que são utilizados para interligar computadores e redes heterogêneas, e que utilizam sistemas operacionais distintos.
- (E) Uma das grandes vantagens da Internet é que os protocolos que ela utiliza não são padronizados, podendo cada computador utilizar o protocolo que desejar para nela se conectar.

39. SSH é um dos protocolos de rede utilizados primariamente para acesso remoto em máquinas. Para que a conexão seja estabelecida, costuma-se fornecer um nome de usuário, senha, endereço IP e uma porta de rede. Por padrão, a porta de rede utilizada pelo SSH é a de número
- (A) 22
 - (B) 80
 - (C) 123
 - (D) 443
 - (E) 8080
40. Ferramentas de acesso remoto facilitam a tarefa de realizar uma conexão remota com uma máquina por meio de uma interface gráfica intuitiva. Assinale a alternativa que apresenta uma ferramenta deste tipo.
- (A) 7z
 - (B) CCleaner
 - (C) AnyDesk
 - (D) BlueStacks
 - (E) SageMaker
41. No contexto de serviços de suporte técnico a usuários, a sigla SLA significa
- (A) o tempo médio entre falhas apresentado por um sistema.
 - (B) o acordo de nível de serviço, entre o cliente e o prestador, que determina aspectos como disponibilidade e tempos de resposta para resolução de chamados.
 - (C) o tempo médio para reparar ou reestabelecer um sistema que saiu do ar por problemas técnicos.
 - (D) o valor financeiro anual do contrato de suporte que o cliente paga para o prestador.
 - (E) o(a) funcionário(a) da empresa prestadora de serviços responsável por gerenciar e monitorar o atendimento a determinado cliente.
42. O tipo de sistema de informação que tem por objetivo registrar e acompanhar demandas de suporte técnico de usuários, podendo apresentar outras funcionalidades relacionadas a esse contexto, é conhecido como
- (A) ERP.
 - (B) *Business Intelligence*.
 - (C) Sistema Operacional.
 - (D) GIS.
 - (E) *Help Desk*.
43. Um Técnico de TI foi solicitado para realizar manutenção em um microcomputador do tipo IBM-PC, com o sistema operacional Windows 10 instalado, e com um HD de 1 TB. O usuário desse microcomputador, em sua reclamação, apontou que o microcomputador tinha ficado muito lento quando necessitava acessar arquivos muito grandes no disco rígido.
- Assinale a alternativa que apresenta uma possível solução para esse problema.
- (A) Desfragmentar o HD.
 - (B) Compactar os arquivos no HD.
 - (C) Aumentar a velocidade de rotação do HD.
 - (D) Ativar um segundo antivírus no microcomputador.
 - (E) Apagar todos os arquivos com extensão *.exe* do microcomputador.
44. Um técnico de TI, ao realizar a manutenção em um microcomputador do tipo IBM-PC, retirou o *cooler* do processador para efetuar sua limpeza, pois havia nele muito pó acumulado. Recomenda-se que, ao se realizar essa tarefa, também seja feita
- (A) a troca das aletas do *cooler*.
 - (B) a troca da pasta térmica entre o processador e o *cooler*.
 - (C) a aplicação de óleo de mamona entre o processador e o *cooler*.
 - (D) o ajuste da inclinação das aletas do *cooler*.
 - (E) o ajuste da inclinação das pás da ventoinha do *cooler*.
45. Uma vantagem de se utilizar o *Microsoft Active Directory Domain Services* (AD DS) em redes de computadores baseados em Windows, em relação a não se utilizar, é
- (A) a melhoria de desempenho do protocolo HTTP, acelerando o carregamento de *websites*.
 - (B) a introdução de proteção contra vírus e outras ameaças, uma vez que o AD DS é um *antimalware*.
 - (C) a possibilidade de centralizar a administração de usuários, senhas e permissões na rede, além de outras configurações.
 - (D) a possibilidade de executar *shell scripts* de Linux no Windows.
 - (E) a possibilidade de acessar computadores da rede, remotamente, via protocolo RDP.

46. Wi-Fi é um conjunto de especificações para redes locais sem fio que
- (A) utiliza a denominação Wi-Fi x para indicar a frequência de operação utilizada (por exemplo, Wi-Fi 4 utiliza 4 GHz, Wi-Fi 5 utiliza 5 GHz, etc.).
 - (B) é baseado no padrão IEEE 802.11.
 - (C) permite comunicação com segurança, sendo que o padrão WEP utilizado nos roteadores Wi-Fi é, atualmente, o padrão de encriptação mais seguro e recomendado.
 - (D) se destina a implementar redes que conectam dispositivos móveis que estejam próximos geograficamente, não suportando a conexão de computadores e microcomputadores.
 - (E) suporta diversos padrões, como o 802.11a, 802.11b, 802.11g e 802.11n, que apresentam como característica comum utilizar a mesma frequência de operação.
47. A segurança da informação compreende diversos conceitos e controles de forma a buscar sua garantia. Dessa forma, assinale a alternativa correta sobre tais conceitos e controles.
- (A) A única forma de implementar o controle de acesso a ativos é por meio de técnicas de criptografia.
 - (B) A autenticidade significa assegurar o acesso a um sistema a qualquer momento.
 - (C) O não repúdio representa a forma de proteção utilizada para bloquear acesso de pessoas não autorizadas.
 - (D) A vulnerabilidade representa um aspecto de um ativo que pode ser explorado por uma ou mais ameaças.
 - (E) Informações sensíveis representam informações que podem ser liberadas ao público em geral.
48. O dispositivo de rede conhecido como repetidor atua na seguinte camada do modelo OSI:
- (A) física.
 - (B) rede.
 - (C) transporte.
 - (D) sessão.
 - (E) aplicação.
49. A configuração de rede denominada *gateway* padrão, relacionada ao protocolo IPv4, a ser realizada em computadores de uma rede, tem a finalidade de especificar o endereço IP
- (A) de um servidor de arquivos que hospeda arquivos compartilhados para os usuários da rede, sendo comumente encontrado em redes corporativas.
 - (B) de um servidor de autenticação de usuários.
 - (C) de um servidor de resolução de nomes de domínio, o qual é responsável por traduzir nomes em endereços IP.
 - (D) do roteador para o qual devem ser encaminhados pacotes endereçados a destinos fora da rede local, quando nenhuma outra especificação de rota para esse endereço é encontrada.
 - (E) de um servidor *proxy* para acesso a *websites*.
50. No contexto de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação (TI), a gestão de ativos de TI corresponde ao conjunto de processos de negócio projetados para gerenciar
- (A) a emissão de notas fiscais relacionadas à prestação de serviços de TI, caso a empresa em questão seja uma prestadora de serviços.
 - (B) a folha de pagamento dos funcionários de TI em atividade em uma empresa.
 - (C) as chamadas telefônicas ativas no serviço de telefonia IP utilizado pela empresa.
 - (D) o relacionamento com fornecedores de TI ativos, que são aqueles que possuem algum contrato de prestação de serviços vigente com a empresa.
 - (E) o ciclo de vida e o inventário dos elementos de *software* e *hardware* de uma empresa.

