

**AGENTE TÉCNICO - SUPORTE AO USUÁRIO**

**PROVA OBJETIVA E DISCURSIVA**  
**TIPO 1**



**SUA PROVA**

Além deste caderno de questões contendo **60 (sessenta)** questões objetivas e **2 (duas)** questões discursivas, você receberá do fiscal de sala o cartão de respostas e a folha de textos definitivos.

As questões objetivas têm **5 (cinco)** opções de resposta (A, B, C, D e E) e somente uma delas está correta.



**TEMPO**

- **4 (quatro) horas e 30 (trinta) minutos** é o período disponível para a realização da prova, **já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas** e o preenchimento da **folha de textos definitivos**.
- **3 (três) horas** após o início da prova, é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de questões nem qualquer tipo de anotação de suas respostas.
- **30 (trinta) minutos** antes do término do período de prova, é possível retirar-se da sala, **levando o caderno de questões**.



**NÃO SERÁ PERMITIDO**

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova.
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja este caderno de questões.



**INFORMAÇÕES GERAIS**

- Verifique se este caderno de questões está completo e sem falhas de impressão. Caso contrário, **notifique imediatamente o fiscal da sala**, para que sejam tomadas as devidas providências.
- No cartão de respostas e na folha de textos definitivos, confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade, e leia atentamente as instruções para preenchê-lo.
- **Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul.**
- Assine seu nome apenas no espaço reservado na folha de respostas e na folha de textos definitivos.
- Confira o tipo do seu caderno de questões. Caso tenha recebido caderno de questões com tipo diferente do impresso em seu cartão de respostas ou em sua folha de textos definitivos, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala.
- O preenchimento das respostas é de sua responsabilidade e não será permitida a substituição do cartão de respostas ou da folha de textos definitivos em caso de erro cometido por você.
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no cartão de respostas e na folha de textos definitivos.
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas.

**Boa prova!**



## Conhecimentos Básicos

### Língua Portuguesa

1

*“Consideramos estas verdades como evidentes por si: que todos os homens são criados iguais; que são dotados pelo seu Criador de certos direitos inalienáveis; que entre esses direitos estão a vida, a liberdade e a procura da felicidade.”*

Thomas Jefferson, Declaração de Independência dos EUA. (1776)

Sobre a significação e a estruturação desse segmento, assinale a afirmativa correta.

- (A) Os três direitos citados ao final do texto são todos os direitos inalienáveis dos homens.
- (B) O fato de a forma verbal “Consideramos” estar no plural indica que são vários os autores do texto.
- (C) O termo “estas verdades” se refere a algo dito anteriormente, que não está registrado neste segmento.
- (D) Ao afirmar que “todos os homens são criados iguais”, o texto indica que todos os homens têm os mesmos direitos.
- (E) Ao dizer que as verdades citadas são “evidentes por si”, o autor do texto indica que elas necessitam de demonstração.

2

*“O direito de voto para eleger representantes é o direito básico pelo qual os demais são protegidos. Retirar esse direito equivale a reduzir a pessoa à escravidão, pois escravidão consiste em estar sujeito à vontade de outrem.”*

Thomas Paine. *Dissertação sobre os Primeiros Princípios do Governo*. (1795)

Sobre a significação ou a estruturação desse fragmento textual, assinale a afirmativa correta.

- (A) O termo “para eleger representantes” poderia ser adequadamente substituído por “para a eleição de representantes”.
- (B) Ao dizer que o direito de voto é “o direito básico”, o autor indica que a democracia é o melhor dos regimes.
- (C) O termo “os demais” se refere a todas as demais pessoas.
- (D) O termo “são protegidos” poderia ser passado para a voz ativa com a forma “pelo qual se protegem”.
- (E) A parte final do texto mostra o entendimento pessoal que o autor do texto dá à palavra “escravidão”.

3

*“As leis são como as teias de aranha: as simples mosquinhas e as pequenas borboletas se prendem nelas, enquanto as grandes varejeiras malfazejas as rompem e passam através.”*

Sobre esse fragmento textual, assinale a afirmativa correta.

- (A) A condenação expressa no texto se utiliza de linguagem lógica.
- (B) O autor condena certas leis que não se dirigem a reais problemas da sociedade.
- (C) O fragmento textual acima condena os privilégios de uma classe social sobre outras.
- (D) No segmento “se prendem nelas”, o pronome pessoal “elas” se refere às “simples mosquinhas”.
- (E) Segundo o texto, as leis são como teias de aranha porque servem para prender todos os que cometem crimes.

4

As frases a seguir têm as leis como tema; assinale a frase que mostra uma visão positiva das leis.

- (A) Em meio às armas, calam-se as leis.
- (B) Existem leis, mas não quem as proveja.
- (C) O mais corrupto dos Estados tem o maior número de leis.
- (D) A quem poderá ser apazível uma cidade, se não lhe agradam as leis?
- (E) A lei é a razão humana, enquanto governa todos os povos da Terra.

5

Leia o texto a seguir.

*“Não devemos fazer da lei um espantalho / Armado para assustar a aves de rapina, / Mas deixado sempre estático, de modo que com o hábito / Ele não seja mais o terror delas, e sim o seu poleiro.”*

Shakespeare, William. *Medida por Medida* (Ato 2, Cena 1).

A afirmação correta sobre as leis, que está implícita no texto, é que elas devem

- (A) proteger a todos.
- (B) modificar-se conforme as circunstâncias.
- (C) funcionar, devido ao medo que provocam.
- (D) ser amplamente divulgadas entre os cidadãos.
- (E) ajudar a todos em sua tarefa de obter alimentação.

6

Uma das marcas de um bom texto é a utilização de palavras em seu sentido adequado; assinale a opção em que a palavra sublinhada está adequadamente empregada.

- (A) As leis cumpridas são difíceis de entender.
- (B) É uma autoridade eminente e por isso ninguém o respeita.
- (C) A lei tem dois e apenas dois fundamentos: a equidade e a utilidade.
- (D) As leis são sempre úteis aos que possuem posses e nocivas aos que nada têm.
- (E) Quando vou a um país, não examino se tem boas leis, mas se as que lá existem são executadas.

7

Assinale a opção que indica a frase que está rigorosamente dentro dos modelos da norma culta.

- (A) Todos os convidados vestiam trajes à rigor.
- (B) Os policiais estavam cara a cara com os delinquentes.
- (C) Os promotores ficaram receiosos ante seus adversários.
- (D) As festas beneficentes nem sempre produzem dinheiro.
- (E) Entreguei a Constituição as advogadas para que ficassem bem-informadas.

8

As opções a seguir mostram duas formas corretas de uma mesma frase, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Voltamos de Alagoas. / Voltamos das Alagoas.
- (B) Vá até o tribunal e procure o Juiz. / Vá até ao tribunal e procure o Juiz.
- (C) Houve um acidente grave durante o julgamento. / Houve um incidente grave durante o julgamento.
- (D) A Constituição foi criada a 13 de junho de 1888. / A Constituição foi criada em 13 de junho de 1888.
- (E) À exceção de Bernardo, todos estiveram presentes. / Com exceção de Bernardo, todos estiveram presentes.

9

Leia o segmento a seguir.

*“Agora que expliquei o título, passo a escrever o livro. Antes disso, porém, digamos os motivos que me põem a pena na mão. Vivo só, com um criado. A casa em que moro é própria; fi-la construir de propósito, levado de um desejo tão particular, que me vexa imprimi-lo, mas vá lá.*

*Um dia, há bastantes anos, lembrou-me reproduzir no Engenho Novo a casa em que me criei na Rua de Matacavalos, dando-lhe o mesmo aspecto e economia daquela outra, que desapareceu.”*

Machado de Assis. *Dom Casmurro*. Livraria Garnier. 1ª ed. em 1899.

Sobre a estruturação ou a significação desse texto, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) O segmento inicial “Agora que expliquei o título” se refere a algo já dito anteriormente.
- (B) O pronome “isso”, na expressão “Antes disso” se refere à ação de explicar o título do livro.
- (C) O pronome relativo “que” no segmento “que me põem a pena na mão” se refere ao substantivo “motivos”.
- (D) A frase “Vivo só, com um criado” mudaria de sentido se retirássemos a vírgula.
- (E) O pronome indefinido “outra” e o pronome relativo “que” no segmento “daquela outra, que desapareceu” mostram o mesmo antecedente.

10

Os segmentos textuais a seguir foram retirados do romance *Dom Casmurro*.

Assinale aquele que exemplifica o **modo descritivo** de organização discursiva.

- (A) Agora que expliquei o título, passo a escrever o livro.
- (B) Fiquei tão alegre com esta ideia, que ainda agora me treme a pena na mão.
- (C) Ia entrar na sala de visitas, quando ouvi proferir o meu nome e escondi-me atrás da porta.
- (D) Cumprimentou-se, sentou-se ao pé de mim, falou da lua e dos ministros e acabou recitando-me versos.
- (E) Não consulte dicionários. *Casmurro* não está aqui no sentido que eles lhe dão, mas no que lhe pôs o vulgo de homem calado e metido consigo.

## Raciocínio Lógico-matemático

11

Um sistema de criptografia atribuiu valores numéricos às letras do alfabeto. Cada letra recebeu um único valor. Letras distintas têm valores distintos.

Nesse sistema:

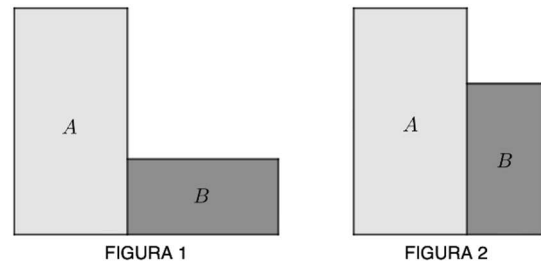
- a soma das letras da palavra NARA é 19;
- a soma das letras da palavra MARIA é 25;
- a soma das letras da palavra MAIARA é 27;
- a soma das letras da palavra MARIANA é 31.

Com base nessas informações, é correto afirmar que a valor atribuído a R foi

- (A) 10.
- (B) 11.
- (C) 12.
- (D) 13.
- (E) 14.

12

A figura a seguir ilustra dois retângulos, A e B, dispostos lado a lado de duas formas diferentes.



Na Figura 1, o menor lado de B está encostado no maior lado de A, de modo que o maior lado de B, na sua parte inferior, está perfeitamente alinhado com o menor lado de A, na sua parte inferior, formando uma figura em L cujo perímetro é 32 cm.

Na Figura 2, o maior lado de B está encostado no maior lado de A, de modo que o menor lado de B, na sua parte inferior, está perfeitamente alinhado com o menor lado de A, na sua parte inferior, formando uma nova figura cujo perímetro é 26 cm.

No retângulo B, a diferença entre as medidas do maior lado e do menor lado vale

- (A) 7,5 cm.
- (B) 6,0 cm.
- (C) 4,5 cm.
- (D) 3,0 cm.
- (E) 1,5 cm.

13

Em um jogo, sorteiam-se ao acaso, sucessivamente e sem reposição, números do conjunto {1,2,3,4,5,6,7,8}. Cada jogador recebe uma cartela com 6 números distintos desse conjunto. Duas cartelas quaisquer nunca têm exatamente os mesmos 6 números.

A quantidade máxima de cartelas distintas que se pode ter nesse jogo é

- (A) 28.
- (B) 36.
- (C) 42.
- (D) 48.
- (E) 56.

14

O "grau" do álcool doméstico indica a concentração de etanol presente na mistura com água. No Brasil, essa medida é expressa em **INPM**. Por exemplo, o álcool 46° INPM possui, a cada 100 gramas de produto, 46 gramas de etanol e 54 gramas de água e outros componentes.

Misturando-se 200g de álcool 46° INPM com 300 gramas de álcool 70° INPM, produz-se 500g de álcool com concentração INPM igual a

- (A) 59,4°.
- (B) 59,6°.
- (C) 59,8°.
- (D) 60,2°.
- (E) 60,4°.

15

Considere a proposição *P* dada por:

*“Pelo menos um livro da minha biblioteca é sobre Matemática e nenhum dos discos da minha discoteca é importado.”*

Assinale a opção que contém a negação de *P*.

- (A) Pelo menos um livro da minha biblioteca não é sobre Matemática e algum disco da minha discoteca é importado.
- (B) Pelo menos um livro da minha biblioteca não é sobre Matemática ou algum disco da minha discoteca é importado.
- (C) Pelo menos um livro da minha biblioteca não é sobre Matemática e todos os discos da minha discoteca são importados.
- (D) Nenhum livro da minha biblioteca é sobre Matemática ou algum disco da minha discoteca é importado.
- (E) Nenhum livro da minha biblioteca é sobre Matemática e algum disco da minha discoteca é importado.

## Legislação e Código de Ética do MPES

16

João, servidor do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, foi promovido e passou a ocupar uma classe distinta daquela que ocupava, o que levou ao seu enquadramento na nova situação da carreira.

À luz dessa constatação, é correto afirmar que João

- (A) alcançou o vigésimo nível da classe anterior.
- (B) passou a ocupar o nível inicial da classe atual.
- (C) preencheu os requisitos da promoção por merecimento.
- (D) foi promovido em razão da existência de vaga na nova classe.
- (E) obteve o padrão temporal mínimo de 2 (dois) anos na classe anterior.

17

Determinada estrutura orgânica do Ministério Público do Estado do Espírito Santo entendeu que seria necessária a revisão de uma meta do Plano Estratégico (PE) da Instituição.

Ao analisar os balizamentos estabelecidos pela Portaria nº 8.565/2017, a referida estrutura concluiu, corretamente, que

- (A) a revisão somente é admitida em relação aos indicadores, não em relação às metas.
- (B) a Assessoria de Gestão Estratégica deve exarar manifestação técnica sobre a proposta.
- (C) o PE é caracterizado pela estabilidade e permanência, sendo incompatível com o instituto da revisão.
- (D) a revisão somente é admitida em relação aos indicadores e às ações estratégicas, não em relação às metas.
- (E) o início do processo de revisão deve ser autorizado na reunião de gestão estratégica, cabendo a deliberação final e irreversível à plenária.

18

O Ministério Público do Estado do Espírito Santo, pelo órgão de execução com atribuição, pretende realizar operações de classificação e avaliação de dados pessoais de alguns investigados em procedimentos de investigação criminal que tramitam no âmbito da Instituição.

Ao decidir pela realização dessas atividades, o órgão de execução concluiu, corretamente, que

- (A) a atividade desenvolvida configura tratamento da informação, logo, por tal razão, é exigida a observância da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- (B) o tratamento da informação, nas circunstâncias indicadas, pressupõe prévia autorização judicial, como é exigido pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- (C) a atividade desenvolvida somente atrairia a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais se houvesse tratamento de dados pessoais, o que não é o caso.
- (D) a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais é aplicada indistintamente a qualquer atividade que tenha por objeto dados pessoais, independente da sua natureza.
- (E) o tratamento de dados pessoais é realizado no âmbito de uma atividade de investigação de infração penal, o que afasta a incidência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

19

Ana, servidora ocupante de cargo em comissão no âmbito do Ministério Público do Estado do Espírito Santo (MPES), foi informada sobre uma reunião que seria realizada pelo conselho responsável pela gestão do Fundo Estadual de Reparação de Interesses Difusos Lesados, que teria uma pauta de grande relevância para a atuação finalística da Instituição.

Ao delinear as medidas de apoio que tinha o *munus* de adotar na referida reunião, Ana partiu da premissa correta de que o Fundo

- (A) conta com a atuação de representante do MPES em seu conselho, apesar de integrar a estrutura do Poder Executivo.
- (B) integra a estrutura do MPES, sendo que o seu conselho conta com a participação de membros da Instituição, do Poder Executivo e de associações.
- (C) é estrutura autônoma e independente, cuja atuação é fiscalizada pelo MPES, que participa das reuniões do seu conselho sem ter direito a voto.
- (D) é parte integrante do Fundo Especial do MPES, sendo que os seus recursos estão finalisticamente comprometidos com a defesa de interesses difusos e coletivos.
- (E) conta com representantes dos três poderes e instituições constitucionalmente autônomas, bem como com representantes da sociedade civil organizada, sendo presidido pelo Procurador-Geral de Justiça.

**20**

No primeiro mês do exercício financeiro X, Inês, que atua em um setor de controle interno do Ministério Público do Estado do Espírito Santo (MPES), recebeu a informação de que a Instituição recebera recursos previstos na lei orçamentária anual (LOA) aprovada pela Assembleia Legislativa.

Sobre a situação descrita, à luz da Lei Complementar Estadual nº 95/1997, assinale a afirmativa correta.

- (A) Os recursos foram postos à disposição em duodécimo.
- (B) A LOA foi aprovada a partir de projeto de lei apresentado pelo MPES.
- (C) Os recursos foram depositados no Fundo de Despesas Correntes do MPES.
- (D) Os recursos recebidos estão vinculados a despesas e a cotas definidas na programação financeira.
- (E) Os recursos foram solicitados à Secretaria de Estado de Fazenda mediante comprovação das despesas a serem realizadas.

## Conhecimentos Específicos

**21**

Sobre as boas práticas de etiquetagem e a administração de sistemas de cabeamento estruturado, analise as afirmativas a seguir.

- I. A utilização de etiquetas manuscritas é permitida em instalações de pequeno porte, desde que a caligrafia seja legível e utilize tinta indelével, visando a redução de custos operacionais.
- II. O identificador de um cabo deve ser exclusivo e aplicado em ambas as extremidades, preferencialmente utilizando etiquetas autolaminadas que protejam a identificação contra abrasão, umidade e sujeira.
- III. Em um esquema de identificação hierárquico, um código como "1A-B05" geralmente indica uma localização lógica vinculada ao usuário (ex.: andar, setor e nome do funcionário), garantindo que o ponto de rede acompanhe o colaborador em caso de mudança de *layout*.

Está correto o que se afirma em

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

**22**

No contexto de redes de computadores, existem dois modelos de referência consagrados na literatura: modelo OSI e modelo TCP/IP (ou arquitetura TCP/IP).

Com relação aos dois modelos, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

- ( ) Os dois modelos se baseiam no conceito de camadas de protocolos independentes.
- ( ) O modelo TCP/IP não contempla o uso do protocolo UDP (User Datagram Protocol).
- ( ) Uma das funções precípua da camada de enlace de dados do modelo OSI é o controle de congestionamento.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V – V – F.
- (B) V – F – V.
- (C) V – F – F.
- (D) F – F – V.
- (E) F – V – V.

**23**

A resolução de problemas em redes TCP/IP geralmente faz uso de diversas ferramentas de diagnóstico via linha de comando, onde pode-se destacar os comandos *traceroute* (em sistemas Linux) ou *tracert* (em sistemas Windows).

Esses comandos

- (A) operam na camada de enlace, uma vez que o endereço MAC do roteador é passado como argumento para teste da latência da rede.
- (B) indicam se um determinado serviço de aplicação do servidor de destino está operacional e acessível, como por exemplo o serviço HTTP/HTTPS.
- (C) utilizam o protocolo TCP para medir a latência, enviando pacotes de SYN-RST para forçar a resposta do servidor de destino em menos de 1 milissegundo.
- (D) permitem identificar falhas em roteadores intermediários, pois sua função é medir o tempo de resposta (RTT) de cada salto no caminho, da origem até o destino.
- (E) determinam a latência de todas as rotas possíveis através da análise das mensagens de *ICMP Port Unreachable* dos protocolos de roteamento, tais como EIGRP ou BGP.

**24**

Com relação aos conceitos de topologias de redes de computadores e seus equipamentos, analise as afirmativas a seguir.

- I. O *switch* é o elemento responsável pela escolha de caminhos do tráfego de dados em redes WAN.
- II. Em redes LAN, o *switch* encaminha dados com base em endereços IP.
- III. O roteador é um dispositivo que interconecta LAN e WAN.

Está correto o que se afirma em

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

25

Em ambientes Linux, *scripts* podem ser executados de diferentes formas, dependendo do interpretador de comandos utilizado, das permissões de execução e da forma como são invocados pelo usuário.

Nesse sentido, considerando que o nome do arquivo criado é *meuscript.sh*, analise as afirmativas a seguir.

- I. Se o *script* contém *#!/bin/bash*, na primeira linha, será executado pelo interpretador *Bash* quando chamado diretamente no terminal com o comando *./meuscript.sh*, desde que possua permissão de execução.
- II. Ao utilizar o comando: *bash meuscript.sh* (no terminal), o *script* será executado, mesmo sem permissão de execução e sem definição de interpretador na primeira linha do arquivo.
- III. O comando *chmod 644 meuscript.sh* é suficiente para permitir a execução direta do *script* (*./meuscript.sh*), pois concede permissões de leitura e execução ao proprietário.

Está correto o que se afirma em

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

26

A automação de *backups* frequentemente exige a compactação de diretórios para economizar espaço em disco e facilitar o transporte dos dados. O *PowerShell* possui *cmdlets* nativos que eliminam a necessidade de ferramentas externas como WinZip ou WinRAR.

Nesse contexto, assinale o *cmdlet* usado para criar um arquivo compactado (arquivo de arquivo) a partir de uma pasta de origem.

- (A) *Pack-Files*
- (B) *New-ZipFile*
- (C) *Zip-Directory*
- (D) *Compress-Archive*
- (E) *Set-Compression*

27

O MPES está evoluindo sua infraestrutura de TI com a adoção de ambientes heterogêneos baseados em Linux e Windows, exigindo da equipe técnica domínio aprofundado sobre instalação, gerenciamento de usuários, controle de privilégios e organização interna dos sistemas.

Dessa forma, com base nas características de instalação e administração básica de sistemas operacionais Linux e Windows, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

- ( ) No Windows, o SID (*Security Identifier*) de um usuário é derivado do nome da conta, assim, ao excluir e recriar um usuário com o mesmo nome, o sistema reaproveita o SID anterior, preservando automaticamente as permissões associadas.
- ( ) No Linux, o arquivo */etc/shadow* armazena *hashes* de senha e possui permissões restritas, enquanto o */etc/passwd* é legível por usuários comuns para permitir a correta resolução de nomes de usuários e identificadores.
- ( ) No Linux, a aplicação do comando *chmod 1777 /tmp* permite que qualquer usuário crie arquivos nesse diretório, porém a exclusão ou renomeação de arquivos é restrita ao respectivo proprietário, ao proprietário do diretório ou ao superusuário.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V – F – V.
- (B) F – V – V.
- (C) F – V – F.
- (D) V – V – F.
- (E) F – F – V.

28

A tecnologia RAID envolve organizar um conjunto de volumes físicos de armazenamento em apenas um grande volume lógico. Essa técnica pode ser aplicada para diversas finalidades, dependendo da organização selecionada.

Sobre a tecnologia RAID, assinale a afirmativa correta.

- (A) RAID só pode ser implementado em *hardware*, devido às necessidades de eficiência.
- (B) RAID 0 é uma forma de *backup*, pois replica a informação em dois discos físicos distintos.
- (C) RAID 1 aumenta o desempenho de leitura e escrita, espalhando a informação entre os discos.
- (D) RAID 10 necessita de no mínimo 10 discos, metade usada para espelhamento e metade para aumento de eficiência.
- (E) RAID 5 utiliza espalhamento das informações nos discos para aumentar eficiência e códigos de paridade para reconstrução em caso de falhas.

29

Seja para garantir a resistência a falhas ou proteger-se de ataques de *ransomware*, é fundamental adotar uma política de *backup* correta e alinhada com as necessidades corporativas. Sobre políticas de *backup*, analise as afirmativas a seguir.

- I. O *backup completo* é útil, pois implementa a salvaguarda de todas as informações, mas acaba sendo feito de forma mais esporádica, pois demanda muito tempo.
- II. O *backup incremental* armazena apenas os dados que foram modificados desde o último *backup* completo, economizando assim tempo durante o processo de *backup*.
- III. O *backup em nuvem* traz a vantagem de armazenar dados longe da localidade, aumentando a resistência a desastres naturais, entretanto enfrenta restrições quanto à soberania de dados.

Está correto o que se afirma em

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

30

Considerando as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em relação à Segurança da Informação, assinale a afirmativa correta.

- (A) A LGPD não classifica informações sobre religião e dados relacionados à saúde como dados pessoais sensíveis.
- (B) A criptografia é citada na LGPD como uma medida técnica obrigatória para todos os tipos de tratamento de dados pessoais.
- (C) A LGPD permite o tratamento de dados pessoais sem medida de segurança, quando sejam utilizados apenas internamente pela organização.
- (D) O princípio da Prevenção na LGPD estabelece que os agentes de tratamento devem adotar medidas para prevenir a ocorrência de danos decorrentes do tratamento de dados pessoais.
- (E) A LGPD determina que, em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco aos titulares, o controlador deverá comunicar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), não havendo necessidade de comunicar ao titular.

31

Considerando a classificação e o tratamento dos riscos na gestão de riscos, analise o cenário a seguir.

*“Uma sociedade empresária de Segurança da Informação identificou um risco relacionado aos Testes de Software classificado com probabilidade 5 (muito alto) e Impacto 4 (alto) em sua matriz de riscos.”*

Sobre o nível de risco e a estratégia mais adequada para tratá-lo, assinale a afirmativa correta.

- (A) Trata-se de um risco alto, não sendo necessária a elaboração de plano de contingência e estratégia de tratamento.
- (B) Trata-se de um risco médio, sendo adequada uma estratégia de mitigação, com ações para reduzir a probabilidade ou o impacto do risco.
- (C) Trata-se de um risco médio, que deve ser transferido para um fornecedor externo especializado, apesar do custo / benefício adequado.
- (D) Trata-se de um risco extremo, exigindo a estratégia de evitação, com paralisação imediata das atividades de teste até que o risco seja completamente eliminado.
- (E) Trata-se de um risco extremo, sendo adequada uma estratégia de mitigação, com ações para redução de probabilidade ou o impacto do risco, em razão do custo / benefício adequado.

32

Um analista de segurança cibernética percebeu que um servidor de arquivos apresentou um tráfego de saída anômalo para um endereço IP desconhecido durante a madrugada. Após uma investigação forense no *endpoint* de um gestor financeiro que acessou o servidor, constatou-se a presença de um *software* malicioso projetado especificamente para capturar as credenciais digitadas no acesso ao *Internet Banking* e interceptar os *cookies* de sessão do navegador.

Considerando as subclasses de *spywares*, assinale a opção que define corretamente as ferramentas utilizadas nesse ataque.

- (A) *Adware*, pois o objetivo principal é exibir anúncios direcionados baseados nas buscas do gestor.
- (B) *Ransomware*, pois o *software* criptografou os *cookies* de sessão para exigir um resgate em criptomoedas.
- (C) *Keyloggers* e *Infostealers*, pois o foco foi a captura de entradas do teclado e a coleta de dados armazenados no sistema/navegador.
- (D) *Rootkit*, pois a única função desse *malware* é desativar o *firewall* do Windows sem coletar informações.
- (E) *Logic Bomb*, pois o *software* foi programado para apagar os arquivos do servidor após o acesso do gestor.

**33**

No contexto da elaboração de documentos técnicos na área de Tecnologia da Informação, analise as afirmativas a seguir.

- I. O *Parecer Técnico* é o instrumento adequado quando se exige de um Analista de TI uma análise de conformidade das funcionalidades entregues frente ao Termo de Referência, visando subsidiar a decisão de pagamento de uma fatura contratual.
- II. O *Laudo Técnico* é o documento recomendado para o registro de constatações objetivas resultantes de um exame pericial ou de uma auditoria de segurança em sistemas.
- III. O *Laudo Técnico* possui natureza predominantemente opinativa e conclusiva, enquanto o *Parecer Técnico* possui natureza essencialmente descritiva e fática.

Está correto o que se afirma em

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

**34**

No que tange à elaboração de *laudos técnicos*, assinale a afirmativa correta.

- (A) A metodologia deve explicitar os procedimentos, as técnicas, as ferramentas e as normas adotados, de modo a permitir a reprodutibilidade e a verificação dos resultados.
- (B) A seção de conclusão pode conter opiniões de caráter subjetivo, ainda que não estejam fundamentadas nas evidências obtidas durante a análise técnica.
- (C) A seção de identificação do laudo técnico é facultativa, podendo ser dispensada quando o documento se destinar ao uso interno da organização.
- (D) O laudo técnico caracteriza-se predominantemente por seu caráter opinativo, baseado na interpretação do profissional responsável.
- (E) O escopo do laudo técnico deve ser definido ao final do documento, após a análise dos dados, a fim de refletir com maior precisão os resultados obtidos.

**35**

Em relação à Legislação e aos aspectos éticos na área de Tecnologia da Informação, assinale a afirmativa correta.

- (A) Um analista de TI que, durante atividade de manutenção, copia documentos estratégicos da organização para dispositivo pessoal, ainda que sem intenção de obter vantagem, incorre em violação do sigilo profissional e da responsabilidade técnica.
- (B) A Responsabilidade Técnica limita-se à garantia de que os sistemas estejam disponíveis, não abrangendo as falhas de configuração que resultem em acessos indevidos.
- (C) O profissional de TI pode compartilhar dados internos da organização, desde que não haja identificação direta dos titulares das informações.
- (D) O dever de sigilo profissional cessa após o desligamento do colaborador, exceto se houver cláusula contratual específica de não divulgação.
- (E) A Ética Profissional em TI foca na eficiência técnica dos algoritmos, sendo as questões de privacidade de responsabilidade do setor jurídico.

**36**

Um agente técnico-estatístico na área de Tecnologia da Informação está elaborando um relatório para avaliar o desempenho de um sistema corporativo de gestão de serviços digitais. Para isso, ele usa dados oficiais de bases institucionais, como registros de chamados, tempo de resposta, disponibilidade do sistema e índices de satisfação dos usuários.

Com base na utilização de estatísticas oficiais e na construção de indicadores de desempenho em ambientes de TI na Administração Pública, assinale a afirmativa correta.

- (A) A utilização de dados institucionais limita a criação de novos indicadores de desempenho em ambientes de TI.
- (B) Relatórios estatísticos na área de TI devem apresentar exclusivamente dados técnicos, sem interpretação ou análise gerencial.
- (C) Indicadores de desempenho permitem avaliar a eficiência e a qualidade dos serviços de TI, apoiando a tomada de decisão e a melhoria contínua dos sistemas.
- (D) Indicadores estatísticos em TI não podem ser usados para comparações entre diferentes períodos, devido à variabilidade dos sistemas tecnológicos.
- (E) Indicadores de desempenho em TI devem ser usados apenas para fins operacionais, não sendo adequados para avaliação estratégica de serviços públicos digitais.

**37**

No que tange às contratações de bens e serviços de Tecnologia da Informação (TI), conforme disposições da Lei nº 14.133/2021, analise as afirmativas a seguir.

- I. Nas contratações de TI, a Administração poderá definir o objeto da licitação com base exclusiva em marca ou modelo específico, desde que isso facilite a padronização tecnológica da organização.
- II. O Diálogo Competitivo é uma modalidade de licitação que pode ser aplicada em projetos de TI que envolvam inovação tecnológica ou quando a Administração não consegue definir, com precisão suficiente, as especificações técnicas do objeto.
- III. A contratação de soluções de TI deverá priorizar, sempre que possível, especificações baseadas em desempenho ou requisitos funcionais, evitando restrições indevidas à competitividade.

Está correto o que se afirma em

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

**38**

No contexto da gestão e fiscalização de contratos administrativos previstos na Lei nº 14.133/2021, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para verdadeira e (F) para a falsa.

- ( ) As contratações públicas deverão submeter-se a duas linhas de defesa, estruturadas para promover práticas contínuas e permanentes de gestão de riscos e controle preventivo na Administração Pública.
- ( ) Na fiscalização contratual poderão ser considerados critérios como oportunidade, materialidade, relevância e risco.
- ( ) A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por apenas um fiscal de contrato, responsável por todas as atividades de controle da execução contratual.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F – V – F.
- (B) F – V – V.
- (C) V – F – F.
- (D) V – V – F.
- (E) F – F – V.

**39**

Após uma atualização emergencial em um sistema interno de impressão de documentos, a equipe de suporte realizou os seguintes passos:

1. confirmou que o sistema iniciava sem erro crítico;
2. realizou verificações iniciais rápidas voltadas à confirmação da disponibilidade operacional mínima do sistema, incluindo carregamento da tela inicial, autenticação do usuário, acesso aos menus principais e impressão simples de um documento em PDF; e
3. validou, de forma aprofundada, a operação de impressão em frente e verso, a seleção de diferentes impressoras internas, a impressão de diferentes formatos de arquivo, a configuração de margens e qualidade de impressão e as diferenças de permissões entre perfis de usuário; e registrou os resultados obtidos no chamado técnico.

O coordenador da equipe deseja identificar, corretamente, as etapas que correspondem, predominantemente, a *smoke test* e a *teste funcional*.

Sobre esse contexto, assinale a afirmativa correta.

- (A) Os itens 1 e 2 correspondem a *smoke test*, enquanto o item 3 corresponde a teste funcional.
- (B) Os itens 1, 2 e 3 correspondem a *smoke test*, pois todos verificam a operacionalidade essencial do sistema após a atualização.
- (C) Os itens 2 e 3 correspondem a teste funcional, enquanto o item 1 se limita a uma verificação técnica preliminar, sem relação com *smoke test*.
- (D) O item 1 corresponde a *smoke test*, enquanto os itens 2 e 3 correspondem a teste funcional, por envolverem interação com elementos de navegação e uso do sistema.
- (E) Os itens 1 e 2 correspondem a verificações técnicas de inicialização, enquanto o item 3 corresponde a teste funcional, não sendo possível, nesse contexto, caracterizar qualquer das etapas como *smoke test*, por ausência de validação isolada de componentes.

**40**

Sobre gerenciamento de incidentes e suporte técnico, analise as afirmativas a seguir.

- I. A investigação da causa raiz é, em regra, o objetivo principal do gerenciamento de incidentes, uma vez que a restauração do serviço depende, em grande parte, da eliminação da origem do problema.
- II. O gerenciamento de incidentes busca restaurar a operação do serviço com a maior rapidez possível.
- III. A reabertura de chamados pode indicar falha na validação da solução aplicada, resolução apenas parcial da ocorrência ou ainda recorrência não adequadamente mitigada.

Está correto o que se afirma em

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

**41**

Sobre estratégias de manutenção em ambientes de suporte técnico, analise as afirmativas a seguir.

- I. A manutenção preventiva pode ser executada com base em critérios como calendário, volume de uso ou políticas de substituição, previamente definidas.
- II. A manutenção preditiva pressupõe, necessariamente, a parada imediata do equipamento, assim que qualquer sinal de degradação é detectado.
- III. Um mesmo ambiente pode exigir, de forma simultânea, a aplicação de estratégias preventivas, preditivas e corretivas, conforme o estado dos diferentes ativos.

Está correto o que se afirma em

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

42

Uma unidade administrativa passou a registrar, ao longo de três semanas, múltiplos chamados referentes a estações que “congelavam” durante o uso do sistema de protocolo eletrônico.

Em diversos casos, a simples reinicialização permitia a retomada temporária da atividade, o que levou a equipe de primeiro atendimento a adotar essa orientação como procedimento padrão, ocasionando redução momentânea no tempo médio de atendimento e aparente estabilização do volume diário de chamados.

Após consolidação dos registros e análise técnica posterior, verificou-se que:

- os equipamentos afetados pertenciam ao mesmo perfil de configuração;
- havia consumo excessivo de memória em um módulo específico da aplicação;
- parte dos chamados havia sido encerrada com base na retomada imediata da operação, sem validação do fluxo efetivamente executado pelos servidores do setor; e
- a recorrência do sintoma persistiu mesmo em estações já atendidas anteriormente.

Nesse cenário, considerando as boas práticas de suporte técnico, o gerenciamento de incidentes, o encerramento de chamados e a qualidade da solução aplicada, assinale a afirmativa tecnicamente adequada.

- (A) O principal erro de tratamento do caso consistiu no encerramento dos chamados sem teste aderente à rotina do setor, sendo secundárias, no contexto descrito, as discussões sobre diagnóstico e recorrência.
- (B) A atuação inicial deve ser considerada inadequada, pois a adoção recorrente de reinicialização descaracteriza o atendimento técnico e impede que se reconheça, mesmo provisoriamente, a restauração do serviço.
- (C) A recorrência observada demonstra que os atendimentos anteriores não podem ser considerados tecnicamente válidos, uma vez que a persistência posterior do sintoma invalida a classificação anterior como incidente resolvido.
- (D) A identificação posterior de consumo excessivo de memória torna inadequada a análise do caso sob a ótica de suporte, pois a situação passa a se enquadrar predominantemente como falha de aplicação a ser tratada exclusivamente fora do fluxo de atendimento.
- (E) A conduta adotada no primeiro atendimento foi adequada ao objetivo de restauração do serviço, mas o cenário evidencia uso recorrente de solução de contorno sem tratamento suficiente da causa subjacente nem validação compatível com o uso real do sistema.

43

Ao enfrentar lentidão severa em tarefas triviais, como a abertura de sistemas de gestão e o processamento de documentos, um servidor do Ministério Público vê sua produtividade limitada.

Sob essa ótica, contar com uma estação de trabalho ágil vai além da eficiência operacional; é uma condição indispensável para que o serviço público flua com a presteza exigida pelo interesse coletivo.

Com relação às possíveis causas da lentidão relatada pelo servidor público, analise os itens a seguir e assinale (V) para o verdadeiro e (F) para a falso.

- ( ) Um disco rígido (HD) com setores defeituosos ou o SSD operando em sua capacidade máxima de leitura/escrita.
- ( ) Saturação da memória RAM devido ao excesso de abas do navegador e *softwares* de gestão abertos simultaneamente.
- ( ) Comprimento excessivo do cabo de alimentação da CPU, que faz com que a eletricidade demore mais tempo para percorrer o trajeto da tomada até os circuitos, atrasando a abertura dos programas.

Os itens são, respectivamente,

- (A) F – V – F.
- (B) F – V – V.
- (C) V – F – F.
- (D) V – V – F.
- (E) V – F – V.

44

Ao planejar a manutenção ou um *upgrade* de memória RAM, é fundamental entender a compatibilidade da memória com a placa-mãe, pois, ao contrário de outros componentes, a RAM não é retrocompatível, isto é, se o tipo errado for selecionado, ela não vai encaixar no *slot* ou não poderá ter seu potencial satisfatoriamente explorado.

Relacione as características das memórias com a forma que tipicamente são identificadas no mercado.

1. Canais de memória
  2. Frequência máxima
  3. Tipo de *slot* (padrões de mercado)
  4. Formato físico (tamanho)
- ( ) DIMM ou SO-DIMM
- ( ) DDR3, DDR4 ou DDR5
- ( ) 3600MHz ou 2666MHz
- ( ) *Single* ou *Dual Channel*

Assinale a opção que indica a relação correta, na ordem apresentada.

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

45

No suporte ao usuário, o diagnóstico correto entre limitações de projeto e defeitos de *hardware* é fundamental para evitar substituições desnecessárias.

Em relação ao *funcionamento de teclados de computador*, o fenômeno conhecido como *ghosting*

- (A) é um defeito causado pela oxidação das trilhas de prata, por exposição à umidade, devendo ser corrigido com álcool isopropílico.
- (B) é uma limitação de projeto que impede o registro de múltiplas teclas simultâneas, não sendo um defeito de *hardware*.
- (C) é provocado pelo desgaste físico dos *microswitches*, resultando em entradas duplas involuntárias, exigindo a troca física do componente.
- (D) ocorre quando o sistema operacional falha em reconhecer o *layout* do teclado, sendo corrigido pela reinstalação dos *drivers* de entrada e a seleção do idioma correto.
- (E) indica que o sensor óptico do periférico está sofrendo interferência de superfícies reflexivas, como o vidro. Portanto, não é um defeito de *hardware*, podendo ser corrigido com o uso de um *mousepad*.

46

Com relação às fontes de alimentação de computadores, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

- ( ) Fontes que possuem a função PFC (Power Factor Correction) Ativo apresentam redução no desperdício de energia e podem operar em qualquer voltagem de rede automaticamente (Bivolt).
- ( ) O fluxo de ar no interior do gabinete pode ser otimizado utilizando-se fontes modulares, pois estas permitem conectar apenas os cabos necessários, reduzindo a obstrução de ar causada por cabos extras pendurados.
- ( ) Ao dimensionar a potência da fonte necessária para um gabinete torre, um técnico deve seguir a recomendação de subtrair cerca de 20% a 30% da soma da TDP (Thermal Design Power) de todos os componentes, evitando que a fonte opere acima de suas capacidades, aumentando sua vida útil e eficiência.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F – V – F.
- (B) F – V – V.
- (C) V – F – F.
- (D) V – V – F.
- (E) F – F – V.

47

Sobre a sequência de inicialização de um computador e o papel de cada um de seus principais componentes nesse processo, assinale a afirmativa correta.

- (A) O processo de inicialização se inicia com a execução de um *bootstrap* que localiza o *kernel*, carrega-o na memória e transfere a ele o controle da execução.
- (B) *BIOS*, *kernel* e programas do usuário exercem a mesma função na inicialização, diferenciando-se pela quantidade de memória que consomem durante o *boot*.
- (C) Os serviços do sistema operacional são iniciados antes do *kernel*, pois dependem da configuração gravada no *firmware* e independem do carregamento do núcleo do sistema.
- (D) O *firmware* executa as funções de gerenciamento de processos, memória e dispositivos, enquanto o *kernel* atua como interface entre o *hardware* e os aplicativos do usuário.
- (E) O *kernel* é o primeiro componente a ser executado ao energizar o computador, sendo responsável por localizar o *firmware* e inicializar a BIOS após carregar os *drivers* essenciais.

48

Em relação aos sistemas de arquivos e particionamento de discos, analise as afirmativas a seguir.

- I. O sistema de arquivos é responsável por definir a forma como os dados são organizados e armazenados no dispositivo de armazenamento.
- II. *Metadados* de arquivos correspondem ao conteúdo armazenado pelo usuário dentro do arquivo.
- III. O particionamento de disco e o sistema de arquivos são conceitos equivalentes, pois ambos tratam da organização dos dados em um computador.

Está correto o que se afirma em

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

49

As instalações físicas de uma sociedade empresária, com diversos setores e centenas de funcionários, ocupam um edifício de vários andares.

Os funcionários dos diferentes setores ocupam uma estação de trabalho individual, com computador de uso pessoal, conectados em rede por meio de cabeamento estruturado, todos com acesso à Internet.

Sobre esse contexto, com base nos conceitos de redes de computadores, assinale a afirmativa correta.

- (A) A rede dessa sociedade empresária caracteriza-se como uma WAN devido à grande quantidade de computadores interligados.
- (B) Para implementar o acesso à Internet pelos computadores da rede, é necessário e suficiente utilizar equipamentos do tipo *switch*.
- (C) O cabeamento de par trançado, com uso de conectores RJ45, não pode ser associado ao cabeamento de fibra óptica, conforme os preceitos da camada física do modelo TCP/IP.
- (D) Caso a sociedade empresária venha a abrir uma filial em outra localidade, o acesso à Internet da filial pode ser realizado por meio da rede da matriz, com uso de roteadores.
- (E) De acordo com o modelo OSI, para que a sociedade empresária implemente a camada de aplicação nos computadores da rede será necessário o uso de roteadores.

50

No planejamento de uma arquitetura de segurança, um administrador de redes precisa distribuir diferentes tecnologias de *firewall* para proteger segmentos específicos da organização. Para isso, ele deve correlacionar as capacidades técnicas de cada solução com as camadas do modelo de referência OSI.

Diante do exposto, relacione os níveis de *firewall* listados a seguir às suas respectivas camadas principais do modelo OSI.

1. Filtro de pacotes
2. *Firewall* de aplicação
3. *Next-Generation Firewall*

- ( ) camadas 3 a 7  
( ) camada 7  
( ) camadas 3 e 4

Assinale a opção que indica a relação correta, na ordem apresentada.

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

51

Um servidor do Ministério Público relatou ao suporte que seu relatório processual já possui todos os cabeçalhos formatados visualmente com negrito e fonte maior, mas o sumário inserido pela guia Referências continua aparecendo vazio.

Assinale a opção que indica o procedimento correto para que o sumário reconheça e liste os cabeçalhos automaticamente.

- (A) Aplicar estilos de título aos cabeçalhos e atualizar o sumário pela guia Referências.  
(B) Inserir quebras de seção contínuas e utilizar o recurso de painel de navegação.  
(C) Adicionar notas de rodapé sequenciais e compilar os dados usando a guia Correspondências.  
(D) Formatar o texto com marcadores numerados e acionar a função de *layout* estrutural.  
(E) Reformatar os cabeçalhos com negrito, aumentar o tamanho da fonte e reinserir o sumário pela guia Referências.

52

Um estagiário do setor financeiro criou uma fórmula que multiplica os valores de uma coluna por uma taxa referencial fixada na célula C1. Ao arrastar a fórmula para as demais linhas, percebeu que a referência à taxa se deslocava para C2, C3 e assim por diante, gerando resultados incorretos.

Assinale a opção que indica o procedimento que corrige esse comportamento.

- (A) Mesclar a célula da taxa com as células adjacentes usando o alinhamento de texto.  
(B) Utilizar o caractere cifrão (\$) antes da letra da coluna e do número da linha.  
(C) Aplicar a validação de dados para restringir os valores numéricos inseridos na coluna.  
(D) Inserir um *hiperlink* na célula original direcionando para a fórmula da respectiva taxa.  
(E) Nomear o intervalo de células e travar a formatação condicional da planilha financeira.

53

A equipe de comunicação do Ministério Público configurará um monitor na recepção principal para exibir uma apresentação institucional sem a presença de um operador.

Os *slides* devem avançar automaticamente e reiniciar do início ao chegarem ao último, de forma contínua.

Assinale a opção que apresenta a configuração correta para esse comportamento.

- (A) Adicionar narração gravada a cada *slide* e desabilitar o avanço de tela na guia Revisão.  
(B) Exportar o arquivo final em formato de documento portátil para preservar a transição original.  
(C) Configurar transições cronometradas e habilitar a repetição até que a tecla Esc seja pressionada.  
(D) Agrupar os *slides* em uma apresentação personalizada e ativar o modo de exibição moderador.  
(E) Inserir botões de ação vinculados a macros executáveis diretamente na guia de animações interativas.

54

Um Procurador de Justiça conduzirá um seminário de capacitação virtual pelo Microsoft Teams e planeja dividir os cinquenta participantes em pequenos grupos de discussão temporários para debaterem casos práticos, sem encerrar a reunião principal.

Após o debate, todos retornarão ao plenário principal ao mesmo tempo, por comando do organizador.

Avalie a funcionalidade nativa capaz de proporcionar essa dinâmica de trabalho.

- (A) Criar canais privados dentro de um grupo existente e migrar os convidados de maneira manual.  
(B) Usar as salas para designar os participantes de forma automática ou manual durante a reunião.  
(C) Configurar blocos de anotações compartilhados protegidos por senhas geradas pela moderação do evento oficial.  
(D) Agendar múltiplos eventos paralelos no calendário e disparar convites distintos por correio eletrônico corporativo.  
(E) Acionar o recurso de transmissão ao vivo e promover os convidados secundários à função de apresentadores.

55

A equipe de suporte tecnológico recebe diariamente dezenas de *e-mails* misturados na caixa de entrada, o que atrasa a identificação das demandas urgentes.

O gestor solicitou que todas as mensagens com o termo "Incidente" no assunto sejam movidas automaticamente para uma pasta específica assim que chegarem, sem depender de ação manual da equipe.

Assinale a opção que indica o recurso do *Microsoft Outlook* que implementa esse comportamento.

- (A) Habilitar a resposta automática de ausência temporária com redirecionamento de anexos pesados para o gestor.  
(B) Programar macros executáveis para varrer os anexos suspeitos e extrair relatórios diários de falhas técnicas.  
(C) Criar uma regra com a condição de palavra-chave no assunto e a ação de mover a mensagem para a pasta designada.  
(D) Configurar etapas rápidas para mover mensagens com o termo Incidente no assunto para a pasta de destino com um único clique.  
(E) Alterar a visualização da caixa de entrada priorizando mensagens marcadas com sinalizadores visuais de acompanhamento.

56

A instalação e o uso de aplicativos em dispositivos móveis Android ou iOS envolvem a concessão de permissões que podem impactar a segurança e a privacidade do usuário.

Considerando o uso das versões mais recentes desses sistemas, assinale a afirmativa correta.

- (A) Uma vez concedidas, as permissões de um aplicativo não podem mais ser alteradas pelo usuário.
- (B) Existem certos recursos cuja concessão de permissões pode ser realizada automaticamente no momento da instalação.
- (C) Uma vez negada, a permissão de acesso a determinado recurso não pode ser posteriormente concedida sem a reinstalação do aplicativo.
- (D) A permissão de localização pode ser concedida automaticamente no momento da instalação, desde que o aplicativo seja proveniente de loja oficial.
- (E) As atualizações de aplicativos podem modificar as permissões solicitadas, porém as permissões anteriormente concedidas pelo usuário são automaticamente mantidas.

57

Dispositivos móveis possuem mecanismos de gerenciamento de energia e desempenho que visam equilibrar a autonomia da bateria e o funcionamento adequado dos aplicativos.

Considerando o funcionamento desses mecanismos em sistemas Android e iOS, assinale a afirmativa correta.

- (A) A sincronização em segundo plano, por ser uma função essencial, não é afetada pelo modo de economia de energia.
- (B) A redução do brilho da tela não interfere significativamente no consumo de bateria, sendo irrelevante para economia de energia.
- (C) O modo de economia de energia atua exclusivamente sobre o brilho da tela, não interferindo no uso de processamento ou rede pelos aplicativos.
- (D) O modo de economia de energia desativa permanentemente aplicativos em segundo plano, impedindo sua execução até que o dispositivo seja reiniciado.
- (E) O gerenciamento de energia pode limitar atividades em segundo plano, reduzindo o consumo de bateria, ainda que isso impacte o funcionamento de alguns aplicativos.

58

Os sistemas operacionais *mobile* oferecem diferentes opções de restauração e mecanismos de *backup*, que impactam diretamente a preservação e a recuperação de dados do usuário.

Essas funcionalidades são frequentemente utilizadas na solução de falhas e na manutenção do sistema.

Com base nessas características, analise as afirmativas a seguir.

- I. Em dispositivos iOS que operam com suas versões mais recentes, a restauração de fábrica visa tornar os dados armazenados localmente no aparelho permanentemente inacessíveis e irrecuperáveis por qualquer meio, não impactando, contudo, as cópias de segurança existentes na nuvem.
- II. A redefinição de configurações destina-se à correção de falhas relacionadas aos ajustes do sistema, sem implicar na exclusão dos dados pessoais armazenados pelo usuário.
- III. O *backup* em dispositivos móveis assegura a preservação de todos os dados do aparelho, incluindo informações de *cache* e registros de sessões ativas, que podem ser integralmente restaurados em caso de necessidade.

Está correto o que se afirma em

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

59

Dispositivos móveis, como *smartphones* com sistemas Android e iOS, utilizam redes sem fio para acesso à internet e comunicação de dados. Esse processo envolve configurações no sistema operacional e pode apresentar implicações de segurança e desempenho.

Considerando essas características, assinale a afirmativa correta.

- (A) Os dispositivos móveis conectam-se automaticamente a qualquer rede Wi-Fi conhecida disponível, independentemente de configurações previamente definidas pelo usuário.
- (B) Quando um dispositivo móvel exibe a mensagem '*Sem conexão com a Internet*' apesar de estar conectado ao sinal Wi-Fi, basta aproximar o aparelho do ponto de acesso para que a navegação seja restabelecida de forma imediata e estável.
- (C) A função '*Solicitar Acesso à Rede*' (ou '*Perguntar ao Entrar em Redes*') no iOS é uma medida de segurança que impede o dispositivo de se conectar automaticamente a pontos de acesso Wi-Fi conhecidos ou abertos sem a confirmação explícita do usuário.
- (D) O comando '*Esquecer uma rede Wi-Fi*' faz com que o dispositivo deixe de exibir a rede em questão na lista de redes Wi-Fi disponíveis, sendo necessário que o usuário digite seu SSID manualmente.
- (E) Quando o Modo Avião é ativado, o sistema operacional desabilita todas as conexões do celular, incluindo a telefonia celular, as conexões *Wi-Fi* e *Bluetooth*, sem possibilidade de ajuste manual por parte do usuário.

**60**

Uma sociedade empresária de serviços de TI revisou sua política de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Para mitigar riscos, a equipe de Segurança da Informação aplicou técnicas de pseudonimização nos bancos de dados de produção e estabeleceu um protocolo de resposta a incidentes que prevê a notificação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) em situações de risco relevante aos titulares.

Com base nesse cenário e nos preceitos da LGPD, assinale a afirmativa correta.

- (A) O emprego da técnica de pseudonimização desobriga o controlador de realizar a notificação à ANPD, uma vez que o dado deixa de ser passível de identificação direta.
- (B) A anonimização e a pseudonimização são conceitos equivalentes para a LGPD, sendo assim, os dados deixam de ser considerados dados pessoais para todos os fins legais.
- (C) O Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) é o agente de tratamento a quem compete as decisões estratégicas e definitivas sobre o ciclo de vida dos dados.
- (D) Segundo o Princípio da Prevenção, o controlador deve adotar medidas técnicas e administrativas aptas a prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.
- (E) A comunicação de incidentes de segurança à ANPD é obrigatória em qualquer evento de acesso não autorizado, independentemente da probabilidade de risco ou dano relevante aos titulares.

## Prova Discursiva

---

1

Durante o atendimento de um chamado registrado no sistema de suporte de Tecnologia da Informação do Ministério Público do Estado do Espírito Santo (MPES), um técnico recebeu uma solicitação de um servidor lotado em uma unidade administrativa, que relatou problemas de conectividade em cinco estações de trabalho do setor. O servidor reportou que o navegador não abria nenhum endereço da rede interna (intranet) nem endereços externos (internet), e que isso se repetia nos outros 4 (quatro) computadores dos funcionários do setor.

Ao realizar a análise inicial do incidente, o técnico de suporte verificou que as estações estavam conectadas à rede corporativa do MPES por meio de cabeamento estruturado, com conexão a um *switch*. Esse *switch* estava conectado a um roteador, que por sua vez atribuía dinamicamente um IP da sub-rede 192.168.10.0/24 para todas as estações conectadas, atuando como gateway e possuindo IP final .1.

Na primeira estação analisada, foram obtidas as seguintes informações de configuração de rede:

- Endereço IP: 169.254.10.11;
- Máscara de sub-rede: 255.255.0.0;
- Gateway padrão: 0.0.0.0;
- Modo de configuração do IP: obter endereço de IP automaticamente
- Status da placa de rede Ethernet: interface de rede está ativa, funcionando corretamente.

Em seguida, o técnico verificou uma segunda estação de trabalho do mesmo setor e constatou que ela apresentava o mesmo comportamento, com as mesmas configurações de rede, diferindo apenas no endereço IP, que era 169.254.20.24.

Ainda nessa segunda estação de trabalho, o técnico executou os seguintes comandos no *prompt* de comando:

- Comando 1): ping 127.0.0.1
- Comando 2): ping 169.254.10.11
- Comando 3): ping 192.168.10.1
- Comando 4): ping 8.8.8.8

**Considerando o caso apresentado, responda:**

- a) o comando 1) receberá um pacote de resposta? Justifique.
- b) o comando 2) receberá um pacote de resposta? Justifique.
- c) o comando 3) receberá um pacote de resposta? Justifique.
- d) o comando 4) receberá um pacote de resposta? Justifique.
- e) considerando a atuação de um técnico de suporte no MPES, identifique uma possível causa do problema de conectividade observado, justificando sua resposta.

1  
-----  
2  
-----  
3  
-----  
4  
-----  
5  
-----  
6  
-----  
7  
-----  
8  
-----  
9  
-----  
10  
-----  
11  
-----  
12  
-----  
13  
-----  
14  
-----  
15  
-----

**2**

Considere uma empresa de médio porte que expandiu seu parque tecnológico rapidamente nos últimos dois anos. Atualmente, o CPD (Centro de Processamento de Dados) centraliza a operação de três galpões logísticos. Recentemente, a empresa enfrentou um *downtime* de 4 horas devido a uma falha em um *switch* de borda.

Durante o incidente, a equipe de TI teve dificuldades extremas para identificar qual cabo conectava o *switch* ao servidor principal, pois os cabos não possuíam etiquetas, o rack não tinha identificação de portas e a "documentação" existente era apenas uma planilha de Excel desatualizada, que não refletia as mudanças feitas na última expansão. A ausência de um padrão de identificação transformou uma substituição que deveria levar 15 minutos em um problema crítico de horas.

**Com base no cenário da TechLogistics S.A. e nas normas de cabeamento estruturado (como a ANSI/TIA-606), responda aos itens a seguir:**

- a) Identifique que práticas podem ser realizadas na empresa ao se adotar uma lógica de identificação sistêmica (etiquetagem de origem e destino) em vez de etiquetas sequenciais simples (ex: 1, 2, 3...).**
- b) Defina o conceito de documentação "As-Built" no contexto de cabeamento estruturado e cite três elementos essenciais que devem constar nesta documentação para garantir a escalabilidade da rede.**

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

Realização

