

Administrador de Rede

Instruções:

- Você receberá do fiscal o material descrito a seguir:
 - a) uma folha destinada às respostas das questões formuladas na prova;
 - b) este caderno com o enunciado das 80 (oitenta) questões, sem repetição ou falha.
- Verifique se seu **nome** e seu **número de inscrição** são os que aparecem na folha de respostas; **caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.**
- Ao receber a folha de respostas, é obrigação do candidato:
 - a) ler atentamente as instruções para a marcação das respostas;
 - b) conferir seu nome e número de inscrição;
 - c) assinar, no espaço reservado, com caneta esferográfica azul ou preta, a folha de respostas.
- As questões são identificadas pelo número que se situa acima do seu enunciado.
- O tempo disponível para esta prova será de 4 (quatro) horas.
- Reserve os 20 (vinte) minutos finais para marcar a folha de respostas.
- O candidato só poderá levar consigo este caderno quando faltarem 30 (trinta) minutos para o término da prova.
- Quando terminar, entregue a folha de respostas ao fiscal.
- O rascunho no caderno de questões **não** será levado em consideração.



LÍNGUA PORTUGUESA

A Revolução do Real

Há duas formas de revolução na história humana: as rumorosas, feitas com o sangue, o suor e as lágrimas das populações, e as silenciosas – que, em geral, tendem a ser mais efetivas no que diz respeito aos benefícios proporcionados à maioria. Elas são consideradas silenciosas não porque feitas nos subterrâneos, longe dos ouvidos e dos olhos das pessoas, mas porque deixam de ser percebidas como revoluções enquanto se desenrolam. Seu caráter profundamente renovador é reconhecido somente *a posteriori*, quando muitos se dão conta, enfim, das mudanças por elas promovidas. Há quinze anos, começou a ocorrer uma revolução silenciosa no Brasil: o lançamento do real, a moeda que pôs um ponto final na hiperinflação e que, ponta de lança do plano ao qual emprestou seu nome, catapultou o país a um novo patamar de desenvolvimento. Com o real, os brasileiros redescobriram o valor do dinheiro e das coisas. Passaram a planejar seu presente e seu futuro. Elevaram seu padrão de renda e bem-estar. A economia ganhou um arcabouço mais nítido e moderno, com o saneamento do sistema financeiro, as privatizações, as agências reguladoras, a Lei de Responsabilidade Fiscal, as metas de *superavit* primário, o câmbio flutuante e a autonomia operacional do Banco Central.

(Veja, 8/07/2009)

1

Sobre o título dado ao texto – *A Revolução do Real* – pode-se dizer que ele se refere:

- (A) às modificações provocadas na realidade pelas revoluções.
- (B) às mudanças provocadas pela nova moeda na realidade brasileira.
- (C) aos benefícios trazidos à sociedade pelas revoluções rumorosas.
- (D) aos malefícios provocados pela mudança de padrão monetário no Brasil.
- (E) às alterações produzidas por uma política econômica realista.

2

“*Há duas formas de revolução na história humana*”; a forma de reescrever-se esse segmento do texto que altera o seu sentido original é:

- (A) Duas formas de revolução existem na história humana.
- (B) Existem, na história humana, duas formas de revolução.
- (C) Duas formas de revolução humana existem na história.
- (D) A revolução assume duas formas na história humana.
- (E) As formas de revolução na história humana são duas.

3

A designação de *silenciosas* para algumas revoluções se prende ao fato de que:

- (A) são mais eficientes na produção de benefícios.
- (B) trazem muito sacrifício às populações que as realizam.
- (C) se processam de forma oculta.
- (D) passam de forma despercebida a muitos.
- (E) acabam com problemas graves de forma suave.

4

Os vocábulos do texto que se ligam semanticamente à ideia de *revolução*, como “movimento de transformação brusca e radical”, são:

- (A) sangue – suor – lágrimas.
- (B) benefícios – subterrâneos – hiperinflação.
- (C) renovador – mudanças – redescobriram.
- (D) renda – bem-estar – saneamento.
- (E) *superavit* – câmbio – autonomia.

5

O segmento do texto a seguir que, apesar de estruturar-se em dois termos, como os demais, representa de fato um só elemento, é:

- (A) “o valor do dinheiro e das coisas”.
- (B) “Elevaram seu padrão de renda e bem-estar”.
- (C) “A economia ganhou um arcabouço mais nítido e mais moderno”.
- (D) “o câmbio flutuante e a autonomia operacional do Banco Central”.
- (E) “longe dos ouvidos e dos olhos das pessoas”.

6

A expressão sublinhada que tem uma forma de substituição **inadequada** por alterar o sentido original do texto é:

- (A) “...que, em geral, tendem a ser mais efetivas...” = geralmente.
- (B) “...no que diz respeito aos benefícios...” = se refere.
- (C) “...reconhecido somente a posteriori...” = posteriormente.
- (D) “...quando muitos se dão conta, enfim, das mudanças...” = percebem.
- (E) “...a moeda que pôs um ponto final na hiperinflação...” = reduziu.

7

“Com o real, os brasileiros redescobriram o valor do dinheiro e das coisas.”; a frase a seguir em que a preposição **com** tem o mesmo valor semântico da ocorrência sublinhada é:

- (A) Com a chuva, todas as ruas ficaram alagadas.
- (B) Os turistas encontraram-se com os amigos no aeroporto.
- (C) Todos saímos com os amigos recém-chegados.
- (D) Com quem eles viajaram nós não vimos.
- (E) Brigaram com os adversários durante horas.

8

O elemento sublinhado que desempenha o papel de paciente do termo anterior é:

- (A) “duas formas de revolução”.
- (B) “as lágrimas das populações”.
- (C) “novo patamar de desenvolvimento”.
- (D) “o valor do dinheiro”.
- (E) “o lançamento do real”.

9

O termo a seguir que **não** apresenta a mesma estrutura gramatical que os demais é:

- (A) “autonomia operacional”.
- (B) “superavit primário”.
- (C) “câmbio flutuante”.
- (D) “história humana”.
- (E) “novo patamar”.

10

Pode-se dizer, sobre a finalidade do texto lido, que o seu autor pretende:

- (A) narrar a história do real para os mais novos.
- (B) descrever a situação política que levou à criação do real.
- (C) defender a idéia de que a criação do real foi silenciosa e eficiente.
- (D) elogiar a criação da nova moeda como fator de estabilidade.
- (E) criticar a hiperinflação do país na época da criação do real.

11

Já que o texto aborda um tema econômico, nada mais natural que o vocabulário nele apresentado se relacione com o campo lexical da economia; a frase em que **não** há vocábulos específicos desse campo é:

- (A) “a moeda que pôs um ponto final na hiperinflação”.
- (B) “catapultou o país a um novo patamar de desenvolvimento”.
- (C) “os brasileiros redescobriram o valor do dinheiro e das coisas”.
- (D) “Elevaram seu padrão de renda e bem-estar”.
- (E) “saneamento do sistema financeiro”.

12

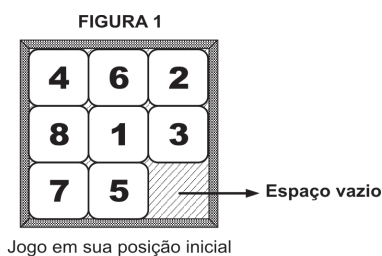
O segmento "...deixam de ser percebidas como revoluções" mostra uma forma de voz passiva com auxiliar (verbo ser); a frase a seguir em que a troca de voz passiva pronominal pela passiva com auxiliar **não** foi corretamente feita é:

- (A) Os ministérios são organizados para se demitirem. / *serem demitidos.*
- (B) Nada se deve imputar aos homens dementes e aos enamorados. / *deve ser imputado.*
- (C) O diabo não é tão feio como se pinta. / *é pintado.*
- (D) O louvor e a censura fazem-se com poucas palavras. / *foram feitos.*
- (E) Para dar justificação à união dos sexos inventou-se o amor. / *foi inventado.*

RACIOCÍNIO LÓGICO-QUANTITATIVO

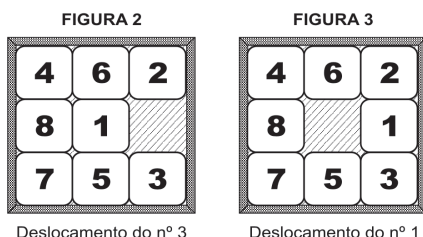
13

Um jogo é constituído por 8 peças iguais, quadradas e numeradas de 1 a 8, que estão encaixadas em um quadrado maior, como apresentado na figura 1.

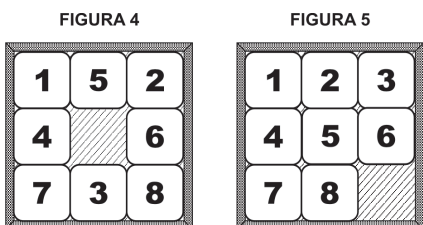


Só se consegue mexer, na vertical ou na horizontal, uma peça por vez. Cada peça só pode ser movimentada se estiver adjacente ao espaço vazio.

A movimentação da peça é feita empurrando-a para o espaço vazio. Seu deslocamento preenche o espaço existente e causa o aparecimento de um novo espaço.



Considere que, em dado momento, a configuração do jogo é a apresentada na figura 4.



Assinale a alternativa que indique o número mínimo de movimentações para atingir a configuração apresentada na figura 5.

- (A) menor do que 6.
- (B) 6.
- (C) 7.
- (D) 8.
- (E) maior do que 8.

14

Uma urna contém dez bolas: uma branca, duas amarelas, três verdes e quatro pretas. Considere as afirmativas a seguir:

- I. Se uma bola for retirada da urna, restará, necessariamente, dentro dela, uma bola de cada uma das quatro cores.
- II. Se cinco bolas forem retiradas da urna, restarão em seu interior, necessariamente, bolas apenas com três das quatro cores.
- III. Se cinco bolas forem retiradas da urna, entre as bolas retiradas haverá, necessariamente, duas de uma mesma cor.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (E) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.

15

O ano de 2009 começou em uma quinta-feira. Sabendo-se que os anos de 2012 e 2016 serão bissextos, ou seja, terão 366 dias cada um, é correto afirmar que o ano voltará a começar em uma quinta-feira em:

- (A) 2014
- (B) 2015
- (C) 2016
- (D) 2017
- (E) 2018

16

Assinale a alternativa em que, de acordo com a lógica, a declaração jamais conduzirá a um equívoco.

- (A) "Será eleito presidente o candidato que obtiver, no pleito, a metade mais um dos votos."
- (B) "Foi multado porque sua velocidade excedeu 10% da velocidade máxima permitida."
- (C) "Fez um investimento lucrativo: acabou ficando com 23% do que investiu."
- (D) "A temperatura ontem elevou-se a 10°C. Por isso, o dia ficou muito quente."
- (E) "Houve 92% de adesão à greve, ou seja, a grande maioria participou do manifesto."

17

O *silogismo* é uma forma de raciocínio dedutivo. Na sua forma padronizada, é constituído por três proposições: as duas primeiras denominam-se *premissas* e a terceira, *conclusão*.

As premissas são juízos que precedem a conclusão. Em um silogismo, a conclusão é *consequência necessária* das premissas.

São dados 3 conjuntos formados por 2 premissas verdadeiras e 1 conclusão não necessariamente verdadeira.

- I.

Premissa 1: Nenhuma mulher é tabagista.
Premissa 2: Algumas mulheres são atletas.
Conclusão: Há atletas não tabagistas.
- II.

Premissa 1: Alguns homens são tabagistas.
Premissa 2: Alguns tabagistas são médicos.
Conclusão: Alguns homens são médicos.
- III.

Premissa 1: Todo engenheiro é atleta.
Premissa 2: Se alguém é atleta, então é engenheiro.
Conclusão: Não existem atletas que não sejam engenheiros.

Assinale:

- (A) se somente o conjunto I for silogismo.
- (B) se somente o conjunto II for silogismo.
- (C) se somente o conjunto III for silogismo.
- (D) se somente os conjuntos I e III forem silogismos.
- (E) se somente os conjuntos II e III forem silogismos.

18

Abel, Gabriel e Daniel são amigos. Um deles mora em uma casa branca, o outro, em uma casa azul e o terceiro, em uma casa amarela. Entre eles, um é pintor, o outro, escultor e o terceiro, professor. Abel não mora na casa azul. Gabriel é escultor e não mora na casa branca. O professor mora na casa azul.

A esse respeito, é correto afirmar que:

- (A) Abel mora na casa amarela.
- (B) Abel é pintor.
- (C) Daniel não é professor.
- (D) Daniel mora na casa branca.
- (E) Gabriel mora na casa azul.

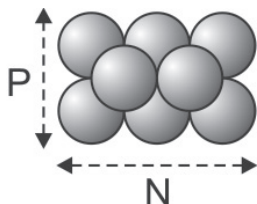
19

Nas bancas das feiras, os feirantes empilham laranjas de tal forma que cada laranja sempre fica apoiada sobre outras quatro, como ilustrado abaixo, excetuando-se as que estão diretamente sobre a bancada.



A base do empilhamento tem sempre a forma de um retângulo (não se esqueça de que quadrados são também retângulos). A quantidade de laranjas na base e a sua disposição acabam por determinar a quantidade máxima de laranjas que podem ser empilhadas.

Na ilustração a seguir, há 6 laranjas na base dispostas de modo que $N = 3$ e $P = 2$. A quantidade máxima de empilhamento é 8.



Com base nas informações acima e adotando-se como convenção que N não pode ser menor do que P , assinale a alternativa correta.

- (A) Com 8 laranjas na base, é possível um empilhamento máximo de 12 laranjas.
- (B) Se $N = 4$ e $P = 3$, obtém-se empilhamento máximo de 18 laranjas.
- (C) Há mais de uma disposição em que se obtém empilhamento máximo de 14 laranjas.
- (D) Não é possível obter-se empilhamento máximo de 5 laranjas.
- (E) Se $P = 3$, não é possível empilhar mais do que 20 laranjas.

20

No dia 1º de janeiro de 2008, Marcelo arranjou um cofrinho vazio e nele colocou 1 centavo. A partir de então, no décimo dia de cada mês, seu pai colocava, no cofrinho, exatamente o mesmo valor que houvesse em seu interior e, dessa forma, dobrava a quantidade de dinheiro. Sua mãe, no vigésimo dia de cada mês, acrescentava mais 2 centavos ao montante do cofrinho. Sabendo-se que, depois do depósito inicial feito por Marcelo, apenas sua mãe e seu pai fizeram depósitos no cofre, em que mês esse montante ultrapassa os R\$ 3,00?

- (A) Abril
- (B) Maio
- (C) Junho
- (D) Julho
- (E) Agosto

21

Sejam X e Y dois números inteiros positivos. Se $X^2 + Y^2$ é ímpar, então se pode afirmar de maneira correta que:

- (A) X^Y é par.
- (B) Y^X é par.
- (C) $X \cdot Y$ é par.
- (D) $X - Y$ é par.
- (E) $X + Y$ é par.

22

Em um grupo de 10 pessoas, 5 praticam basquete, 6 praticam vôlei e 7 praticam natação.

Analise as afirmativas a seguir.

- I. É possível que 4 pessoas desse grupo pratiquem exclusivamente basquete.
- II. É possível que 5 pessoas desse grupo pratiquem exclusivamente natação.
- III. É possível que nenhuma pessoa desse grupo pratique exclusivamente vôlei.

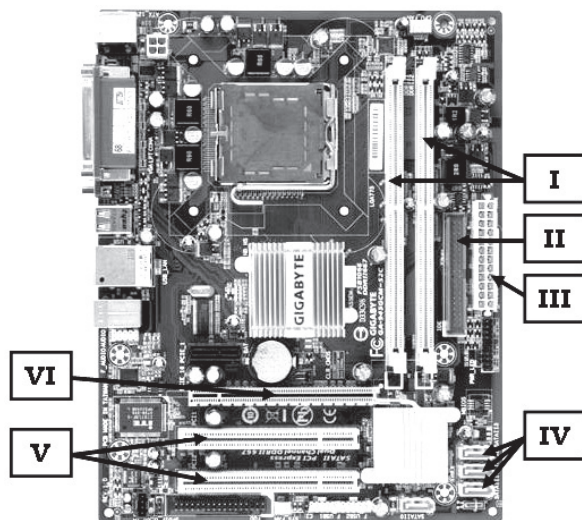
Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.

INFORMÁTICA BÁSICA

23

A figura a seguir apresenta uma placa-mãe de um microcomputador.



Na versão *offboard*, as placas de memória DDR, de vídeo com 256 MB e de rede 10/100 Mbps devem ser instaladas, respectivamente, no *slot* e barramentos identificados por:

- (A) I, V e VI.
- (B) I, VI e V.
- (C) V, I e VI.
- (D) V, VI e I.
- (E) VI, I e V.

24

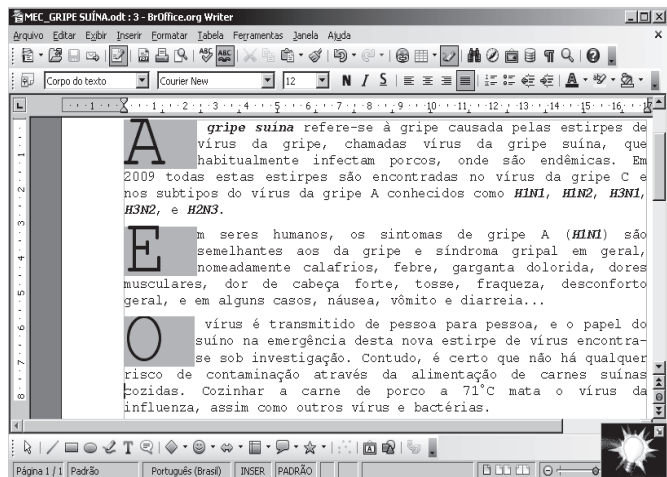
Um usuário acessa a área de trabalho do Windows XP que possui três aplicações abertas em execução concorrente, num esquema conhecido por multitarefa preemptiva. A primeira aplicação utilizando o Mozilla Firefox, a segunda o Writer do pacote BOffice.org 3.0 e a última criando uma apresentação utilizando o PowerPoint do pacote MSOffice 2007 BR.

Assinale a alternativa que indique o procedimento executado por meio do atalho de teclado <Alt> + Esc.

- (A) alterna diretamente o acesso entre as três aplicações abertas.
- (B) acessa a aplicação desejada a partir de uma janela de diálogo.
- (C) executa o browser Internet Explorer mostrando o site da Microsoft.
- (D) aciona o Windows Explorer a partir da execução do atalho de teclado.
- (E) classifica em ordem alfabética os ícones existentes na área de trabalho.

25

Analise o texto a seguir, digitado no *Writer* do pacote BROffice.org 3.0:



Da análise feita, observa-se que no texto foram aplicados os seguintes recursos:

- (A) mesclar *Times Courier New* – tamanho 10 – estilos negrito e gótico – alinhamento justificado.
- (B) capitular – fonte *Times New Roman* – tamanho 12 – estilos bold e gótico – alinhamento centralizado.
- (C) capitular – fonte *Times New Roman* – tamanho 10 – estilos negrito e itálico – alinhamento justificado.
- (D) capitular – fonte *Courier New* – tamanho 12 – estilos negrito e itálico – alinhamento justificado.
- (E) mesclar – fonte *Arial* – tamanho 10 – estilos *bold* e itálico – alinhamento centralizado.

26

Analise a planilha que foi gerada no Excel 2007 BR.

	A	B	C	D
1	72	50	24	26
2				
3		☺		
4		☺		
5		☺		
6		☺		
7				

Nela foram inseridas as fórmulas:

- em C3: =SOMA(A1:C1)
- em C4: =MED(A1:D1)
- em C5: =MOD(C4;13)
- em C6: =SE(C5>=7;"PRIMAVERA";"INVERNO")

Nessas condições, os valores mostrados nas células C3, C4, C5 e C6 serão, respectivamente:

- (A) 96, 43, 4 e INVERNO
- (B) 146, 38, 12 e INVERNO
- (C) 96, 38, 12 e PRIMAVERA
- (D) 146, 43, 4 e PRIMAVERA
- (E) 146, 38, 12 e PRIMAVERA

27

Os usuários de microcomputadores e *notebooks* ora enviam informações para a Internet, como no caso do envio de arquivos para hospedagem em *sites* via FTP, ora baixam arquivos de atualização ou mesmo filmes em formato FLV de *sites* específicos como o Youtube.

Essas atividades caracterizam modalidades de processamento denominadas, respectivamente:

- (A) *upsized* e *downsized*.
- (B) *upload* e *download*.
- (C) *pageup* e *pagedown*.
- (D) *overflow* e *underflow*.
- (E) *half duplex* e *full duplex*.

28

As redes de microcomputadores implementadas para apoiar as atividades de negócio das empresas utilizam os padrões *Ethernet* e *Fast Ethernet*, empregando *hub* e *switch* como equipamentos e cabo de par trançado UTP, além de conectores padronizados internacionalmente.

Nesse caso, por padronização, os conectores utilizados na implementação dessas redes, são conhecidos pela sigla:

- (A) BNC.
- (B) USB.
- (C) RJ-45.
- (D) RJ-11.
- (E) RG-58.

ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

29

Com relação aos deveres fundamentais do servidor público, segundo o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, analise as afirmativas a seguir:

- I. ter respeito à hierarquia, porém sem nenhum temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funda o Poder Estatal.
- II. resistir a todas as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e denunciá-las.
- III. comunicar imediatamente a seus superiores todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse público, deixando, no entanto, a cargo da autoridade superior o dever de exigir as providências cabíveis.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

30

O Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal dispõe sobre regras que visam à realização de um valor moral e ético relativo à profissão de servidor público, por isso está relacionado a um(a):

- (A) filologia.
- (B) filosofia.
- (C) deontologia.
- (D) idealismo.
- (E) gnosiologia.

31

O servidor público sempre que estiver diante de duas opções, terá o dever, de acordo com o Código de Ética, de escolher a melhor e a mais vantajosa para:

- (A) a ordem legal.
- (B) o patrimônio público.
- (C) o cidadão em atendimento.
- (D) a repartição pública.
- (E) o bem comum.

32

De acordo com a Lei Federal nº 8.112/90, nas penalidades disciplinares incluem-se:

- I. Demissão;
- II. Advertência;
- III. Cassação de disponibilidade;
- IV. Suspensão;

Assinale:

- (A) se somente I e II estiverem corretas.
- (B) se somente I e III estiverem corretas.
- (C) se somente I, II e III estiverem corretas.
- (D) se somente II, III e IV estiverem corretas.
- (E) se todas estiverem corretas.

33

Considere os direitos dos administrados apresentados a seguir, assegurados pela Lei Federal n.º 9.784/99.

- I. Ter ciência da tramitação de qualquer processo administrativo, ter vista dos autos, obter cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas;
- II. Formular alegações e apresentar documentos antes da decisão, os quais serão objeto de consideração pelo órgão competente;
- III. Fazer-se representar por advogado, inclusive sendo-lhe assegurada assistência jurídica gratuita, no caso de necessidade.

Assinale se:

- (A) se somente o direito I estiver correto.
- (B) se somente o direito II estiver correto.
- (C) se somente os direitos I e II estiverem corretos.
- (D) se somente os direitos II e III estiverem corretos.
- (E) se todos os direitos estiverem corretos.

34

Caso a autoridade ou servidor que atue no processo administrativo, tenha amizade íntima ou inimizade notória com algum dos interessados ou com os respectivos cônjuges, companheiros, parentes e afins até o terceiro grau, poderá ser arguido:

- (A) o seu impedimento.
- (B) a sua suspeição.
- (C) a corrupção.
- (D) a sua improbidade administrativa.
- (E) a nulidade absoluta do processo.

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE DIREITO E LEGISLAÇÃO

35

Entre os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, constantes da Constituição Federal/88, **não** se inclui:

- (A) promover o bem de todos.
- (B) erradicar a marginalização.
- (C) reduzir as desigualdades sociais.
- (D) priorizar o desenvolvimento das regiões rurais.
- (E) construir uma sociedade livre, justa e solidária.

36

As pessoas físicas que prestam serviços ao Estado e às entidades da Administração Indireta, com vínculo empregatício e mediante remuneração paga pelos cofres públicos são consideradas:

- (A) militares.
- (B) agentes políticos.
- (C) servidores públicos.
- (D) concessionários públicos.
- (E) permissionários públicos.

37

Com o objetivo de executar uma obra, no valor estimado de R\$ 2.500.000,00, um gestor público da Administração Direta deve licitar mediante:

- (A) carta convite.
- (B) tomada de preços.
- (C) apuração.
- (D) pregão.
- (E) concorrência.

38

Com relação ao tema *Controle da Administração Pública*, a representação e as apurações de irregularidades pelas Comissões Parlamentares de Inquérito estão relacionadas, respectivamente, aos controles:

- (A) hierárquico e judicial.
- (B) judicial e legislativo.
- (C) administrativo e judicial.
- (D) legislativo e administrativo.
- (E) administrativo e legislativo.

39

É competência privativa do Senado Federal aprovar, previamente, por voto secreto, após arguição pública a escolha:

- (A) de Ministro de Estado.
- (B) do Presidente do Banco Central.
- (C) do Advogado-Geral da União.
- (D) de Presidente do Tribunal Regional Federal.
- (E) do Procurador-Geral da Fazenda Nacional.

40

A respeito do tema *Bens Públicos*, analise as assertivas a seguir:

- I. Os bens de uso especial, para serem alienados pelos métodos de direito privado, têm de ser previamente desafetados.
- II. Nos requisitos para alienação dos bens imóveis, de acordo com a Lei Federal n.º 8.666/93, incluem-se a prévia avaliação, demonstração de interesse público
- III. Os bens imóveis da Administração Pública, cuja aquisição haja derivado de procedimentos judiciais, poderão ser alienados por ato da autoridade competente, com adoção, obrigatoriamente, da modalidade de licitação denominada concorrência.

Assinale:

- (A) se somente a assertiva I estiver correta.
- (B) se somente a assertiva II estiver correta.
- (C) se somente a assertiva III estiver correta.
- (D) se somente as assertivas I e II estiverem corretas.
- (E) se todas as assertivas estiverem corretas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

41

As redes *Ethernet* IEEE.802.3 e *Fast Ethernet* são implementadas utilizando placas de comunicação que fornecem o endereço de 48 bits, semelhantes a FF-20-D3-E8-9C-AB, utilizado no encaminhamento dos *frames* de dados, no processo da transmissão e recepção das mensagens.

Esse endereço é conhecido como endereço:

- (A) IP ou físico.
- (B) IP ou lógico.
- (C) MAC ou físico.
- (D) MAC ou lógico.
- (E) MAC ou booleano.

42

Numa rede que utiliza o protocolo TCP/IP, existem algumas convenções para a atribuição dos endereços IP. Assim, 127.0.0.0 representa um endereço de:

- (A) *multicast*.
- (B) *loopback*.
- (C) *broadcast*.
- (D) acesso ao *firewall*.
- (E) roteamento padrão.

43

A arquitetura *Open Systems Interconnection* – OSI da ISO constitui uma referência para o funcionamento das redes de computadores.

No contexto desse modelo, a camada que se refere às especificações de *hardware* é denominada:

- (A) rede.
- (B) física.
- (C) enlace.
- (D) aplicação.
- (E) transporte.

44

Para funcionamento normal, os serviços e protocolos da camada de aplicação utilizam os protocolos TCP e UDP da camada de transporte. Nessa atividade, empregam portas conhecidas e identificadas por um número padronizado.

Nesse sentido, as portas 23 e 160 são empregadas, respectivamente, pelos serviço e protocolo da camada de aplicação:

- (A) DNS e SNMP.
- (B) DNS e SMTP.
- (C) TELNET e HTTP.
- (D) TELNET e SNMP.
- (E) TELNET e SMTP.

45

Para acessar a Internet, cada computador da rede deve ter o protocolo TCP/IP corretamente instalado e configurado, necessitando de um endereço IP válido na Internet.

Na realidade, não há endereços IP v4 suficientes. Para solucionar o problema, foi criada uma alternativa até que o IP v6 esteja em uso na maioria dos sistemas da Internet. Nessa alternativa, os computadores da rede interna utilizam os chamados endereços privados, que na prática não são válidos na Internet, ou seja, os pacotes que tenham, como origem ou como destino, um endereço na faixa dos endereços privados serão descartados pelos roteadores.

As faixas de endereços privados são definidas na RFC 1597 e para as classes A, B e C são respectivamente, de 10.0.0.0 a 10.255.255.255, de 172.16.0.0 a 172.31.255.255 e de 192.168.0.0 a 192.168.255.255.

Esse mecanismo é conhecido pela sigla:

- (A) DHCP.
- (B) WINS.
- (C) SLIP.
- (D) DNS.
- (E) NAT.

46

Para auxiliar o gerenciamento de TCP/IP, existem três tipos de utilitários TCP/IP. O primeiro, de conectividade, para uso quando se deseja interagir com recursos e usá-los em uma série de *hosts* Microsoft e que não sejam Microsoft®, como sistemas UNIX®; o segundo, de diagnóstico, para detectar e resolver problemas de rede e o terceiro, é um *software* de servidor TCP/IP que fornece serviços de impressão e publicação para clientes Microsoft Windows® que usam TCP/IP.

O tipo e a função do utilitário PING são, respectivamente:

- (A) de diagnóstico / exibe informações sobre a sessão do protocolo TCP/IP.
- (B) de conectividade / verifica configurações e testa a conectividade IP.
- (C) de diagnóstico / verifica configurações e testa a conectividade IP.
- (D) de conectividade / executa processos em computadores remotos.
- (E) de diagnóstico / executa processos em computadores remotos.

47

Um utilitário TCP/IP permite rastrear a rota que um pacote segue até um destino e determina o caminho adotado até um destino, enviando mensagens de solicitação de eco do protocolo de mensagens de controle da Internet (ICMP) ou ICMPv6 para o destino, com valores cada vez maiores do campo "Tempo de vida (TTL)".

O caminho exibido é a lista de interfaces próximas dos roteadores no caminho entre um *host* de origem e um destino. A interface próxima é a interface do roteador que está mais perto do *host* de envio no caminho.

Esse utilitário é conhecido como:

- (A) *netsh*.
- (B) *route*.
- (C) *netstat*.
- (D) *ipconfig*.
- (E) *tracert*.

48

Na implementação de uma rede de computadores, um dos fatores que influencia o desempenho é o meio de transmissão utilizado.

Nesse contexto, a fibra óptica tem sido bastante utilizada considerando suas inúmeras vantagens, sendo a principal delas:

- (A) a baixa isolamento elétrica.
- (B) a imunidade à interferência eletromagnética.
- (C) a elevada robustez da fibra nua a esforços de tração.
- (D) a facilidade de implementação em ligações multiponto.
- (E) a alta banda passante na faixa de 10 GBps no tipo multimodo.

49

Uma rede de microcomputadores com acesso à internet está dividida em 16 sub-redes e usa uma identificação de rede de classe B. Cada sub-rede deve permitir pelo menos a conexão de 2.000 *hosts*. Considerando que no processo de máscara de rede de tamanho fixo para atribuição de faixas de IP's às sub-redes, as faixas das extremidades são descartadas, a máscara de subrede que deve ser atribuída é:

- (A) 255.255.224.0
- (B) 255.255.240.0
- (C) 255.255.248.0
- (D) 255.255.255.240
- (E) 255.255.255.248

50

Duas redes de computadores com acesso à Internet estão configuradas, a primeira pelo IP 199.242.118.0 e máscara 255.255.255.224, enquanto que a segunda pela notação CIDR 169.204.0.0/22.

A notação CIDR para a primeira rede e a máscara utilizada pela segunda rede são, respectivamente:

- (A) 199.242.118.0/26 e 255.255.252.0
- (B) 199.242.118.0/26 e 255.255.248.0
- (C) 199.242.118.0/27 e 255.255.240.0
- (D) 199.242.118.0/27 e 255.255.248.0
- (E) 199.242.118.0/27 e 255.255.252.0

51

No contexto das redes de computadores IEEE-802.3 – *Ethernet* e IEEE-802.5 – *Token-Ring*, do ponto de vista do *layout*, as topologias estrela e em anel apresentam, respectivamente, como características:

- (A) a inserção de uma nova estação na rede obriga ao remanejamento das demais estações / inexistência da necessidade da implantação de mecanismos que disciplinem o acesso das diversas estações ao meio compartilhado.
- (B) o meio físico de transmissão é constituído por um único segmento multiponto compartilhado pelas diversas estações interconectadas / existe a obrigatoriedade do fluxo de informações ser centralizado.
- (C) confiabilidade alta, pois o fluxo de tráfego entre os nós é descentralizado / variedade de caminhos, justificando a necessidade de roteamento em cada nó.
- (D) confiabilidade baixa, pois a rede depende do nó central / Inexistência da necessidade de decisões de roteamento.
- (E) os nós têm ligação direta com os demais nós da rede / os nós periféricos funcionam como repetidores.

52

Dentre as tecnologias de alta velocidade para redes de computadores, por padrão, na ATM é empregado a comutação de:

- (A) *Byte*.
- (B) Célula.
- (C) Pacote.
- (D) Circuito.
- (E) Mensagem.

53

Dentre os protocolos de roteamento, o RIP utiliza o algoritmo vetor-distância., responsável pela construção de uma tabela que informa as rotas possíveis dentro do *Autonomous System – AS*, enquanto que o OSPF é um protocolo especialmente projetado para o ambiente TCP/IP para ser usado internamente ao AS, sendo sua transmissão baseada no *Link State Routing Protocol*, em que a busca pelo menor caminho é computada localmente, usando o algoritmo *Shortest Path First – SPF*.

Comparando esses dois protocolos de roteamento, é correto afirmar que:

- (A) no RIP a convergência é muito mais rápida, enquanto no OSPF é muito lenta.
- (B) o RIP executa roteamento estático, enquanto o OSPF executa roteamento dinâmico.
- (C) no RIP a mensagem é proporcional ao número de destinos, enquanto no OSPF independe desse número.
- (D) no RIP a velocidade de convergência é constante, enquanto no OSPF é inversamente proporcional à quantidade de roteadores.
- (E) o RIP converge proporcionalmente ao número de nós da rede, enquanto o OSPF converge em uma proporção logarítmica ao número de enlaces.

54

Dentre os equipamentos de interconexão de redes de computadores, os dispositivos que executam filtro de tráfego são:

- (A) *repeater, router e bridge*.
- (B) *switch, repeater e hub*.
- (C) *bridge, hub e repeater*.
- (D) *router, bridge e switch*.
- (E) *hub, switch e router*.

55

Sistema Operacional é, por definição, um conjunto otimizado de programas que tem por objetivo gerenciar recursos dos computadores.

Nesse sentido, as funções de gerência desempenhadas pelos sistemas operacionais, incluem os seguintes componentes:

- (A) registradores, unidade de controle, unidade lógica e aritmética e barramentos de interconexão.
- (B) microprocessador, barramentos USB, *slots* de memória e controladoras de armazenamento.
- (C) *floppy disk*, disco rígido SATA, memória DDR e periféricos de *input / output*.
- (D) processamento, memória, dispositivos de entrada/saída e dados.
- (E) usuários, *firewalls*, equipamentos de segurança e *software*.

56

O registrador de uso específico, responsável pelo armazenamento do endereço da próxima instrução que a CPU deverá executar, é conhecido como:

- (A) apontador de pilha ou *stack pointer*.
- (B) supervisor principal ou *main supervisor*.
- (C) registrador de estado ou *program status*.
- (D) contador de instruções ou *program counter*.
- (E) controlador de programas ou *program controller*.

57

O interpretador de comandos de um sistema operacional é denominado:

- (A) *shell*.
- (B) *kernel*.
- (C) *command*.
- (D) *scheduler*.
- (E) supervisor.

58

A maioria dos computadores opera com apenas uma CPU e executam diversas tarefas, processando-as de forma concorrente e não simultânea.

Esta modalidade de processamento é conhecida por:

- (A) processamento *online*.
- (B) processamento *batch*.
- (C) processamento *offline*.
- (D) multiprocessamento.
- (E) multiprogramação.

59

Os computadores mais avançados implementam o conceito de paralelismo, ou seja, processamento simultâneo, que pode ocorrer de formas distintas. A forma de paralelismo em que cada instrução é subdividida em diversas partes e cada uma é executada em diferentes estágios da UCP é conhecida como:

- (A) *Pipeline*.
- (B) *Overlay*.
- (C) *Array Processor*.
- (D) *Multifunctional CPU*.
- (E) *Connection Machine*.

60

Um sistema de arquivos é uma estrutura global na qual os arquivos são nomeados, armazenados e organizados. O Windows oferece suporte a três sistemas de arquivos: FAT, FAT32 e NTFS. Um sistema de arquivos é normalmente selecionado durante a instalação do Windows, a formatação de um volume existente ou a instalação de um novo disco rígido.

Um técnico em informática observou que o Windows XP foi instalado no disco rígido de um microcomputador em uma partição FAT32 em C.

Para converter a partição em NTFS, exibindo todas as mensagens durante o processo de conversão, deve-se utilizar o comando:

- (A) convert c: /fs/ntfs
- (B) convert c: /fs/ntfs /v
- (C) convert c: /fs/ntfs /all
- (D) convert c: fat32 to ntfs
- (E) convert c: /fs of fat32 to ntfs

61

Como procedimento relacionado ao gerenciamento de um computador que opera sob sistema operacional Windows XP, é conveniente e necessário otimizar, periodicamente, o disco rígido da máquina, organizando os arquivos e o espaço desnecessário.

Para isso, o Windows XP disponibiliza um programa que localiza e consolida arquivos de inicialização fragmentados, arquivos de dados e pastas em volumes locais.

Esse programa é conhecido como:

- (A) SPACE.
- (B) CHKDSK.
- (C) DEFRAG.
- (D) SCANDISK.
- (E) OPTIMIZER.

62

Nos sistemas operacionais, o escalonamento de processos consiste em:

- (A) priorizar o processo a ser executado.
- (B) alterar a ordem dos processos para utilização da CPU e demais recursos.
- (C) selecionar um processo da fila de *ready* e alocar a CPU para o mesmo.
- (D) transferir um processo na fila de *wait* para a fila de *ready*.
- (E) executar processos mais demorados antes dos mais rápidos.

63

No que diz respeito aos comandos e procedimentos para manipulação e gerenciamento do sistema de arquivos dos Sistemas Operacionais, o Linux utiliza diretórios com diversas finalidades. Dentre eles, um armazena os módulos do *kernel* e as bibliotecas para os comandos */bin* e */sbin* e o outro, armazena arquivos de configuração e *scripts* de inicialização.

Esses dois diretórios são conhecidos, respectivamente, por:

- (A) */lib* e */etc*
- (B) */sys* e */etc/*
- (C) */lib* e */root*
- (D) */sys* e */root*
- (E) */lib* e */cmd*

64

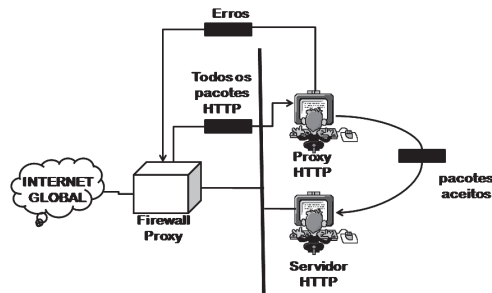
Tendo como foco o modelo de referência OSI/ISSO, o *Point-to-Point Protocol* (PPP) é um protocolo de linha discada que opera nas seguintes camadas:

- (A) física e rede.
- (B) enlace e rede.
- (C) física e enlace.
- (D) física e transporte.
- (E) enlace e transporte.

65

O *firewall* de filtragem de pacotes se baseia nas informações disponíveis nos cabeçalhos da camada de rede e de transporte. Entretanto, algumas vezes, é necessário filtrar uma mensagem baseada nas informações disponíveis nela própria, como no caso de uma organização que queira implementar as seguintes políticas referentes a suas páginas Web:

- I. Somente aqueles usuários Internet que tiverem estabelecido relações comerciais anteriores com a empresa poderão ter acesso.
- II. o acesso para outros tipos de usuários deve ser bloqueado.
- III. Nesse caso, um firewall para filtragem de pacotes não é viável, pois não consegue distinguir entre diferentes pacotes que chegam na porta TCP 80 (HTTP).
- IV. A solução é instalar um computador proxy, que fica posicionado entre o computador-cliente e o computador da empresa, como indicado na figura abaixo.



Quando o processo de cliente-usuário envia uma mensagem, o *firewall proxy* executa um processo de servidor para receber a solicitação. O servidor abre o pacote e determina se a solicitação é legítima. Se for, o servidor atua como um processo de cliente e envia a mensagem para o verdadeiro servidor da empresa. Se não for legítima, a mensagem é eliminada e é enviada uma mensagem de erro para o usuário externo.

Dessa maneira, as solicitações dos usuários externos são filtradas pelo *firewall proxy*, tomando-se por base o conteúdo da camada de:

- (A) rede.
- (B) sessão.
- (C) apresentação.
- (D) transporte.
- (E) aplicação.

66

O BGP é um protocolo de roteamento para ser usado entre múltiplos sistemas autônomos em Internets baseadas no protocolo TCP/IP, que possui, entre outras, as seguintes características:

- I. o BGP-4, por meio das RFCs 1771 e 1772, tornou-se o sucessor natural do EGP, atacando suas deficiências mais sérias, ou seja, evitando *loops* de roteamento e permitindo o uso de políticas de roteamento entre ASs baseado em regras arbitrárias por ele definidas.
- II. o BGP-4 foi a primeira versão do BGP a suportar endereços agregados (*Classless Interdomain Routing*, ou simplesmente CIDR) e o conceito de *supernets*.
- III. o protocolo BGP-4 assume que o roteamento interno do AS é feito por meio de um sistema IGP (*Interior Gateway Protocol*) de roteamento interno. Este pode ser um protocolo de roteamento como RIP, OSPF, IGRP e EIGRP, ou até mesmo por meio de rotas estáticas.

No seu funcionamento, para o transporte das informações de roteamento, o BGP faz uso da porta TCP identificada pelo número:

- (A) 64.
- (B) 96.
- (C) 137.
- (D) 153.
- (E) 179.

67

De acordo com as recomendações Q.922 e I.233.1 do ITU-T, duas funções do *Frame Relay* são:

- (A) Inspeção de quadros para assegurar que eles sejam os mais curtos / multiplexação/demultiplexação de *frames* com base no campo CRC.
- (B) delimitação, alinhamento e transparência de pacotes / Inspeção de quadros para assegurar que eles sejam os mais longos.
- (C) controle de tráfego mas não de congestionamento / multiplexação/demultiplexação de quadros usando o campo endereço.
- (D) delimitação, alinhamento e transparência de quadros / detecção, mas não correção, de erros de transmissão.
- (E) controle de tráfego e de congestionamento / detecção e correção automática de erros de transmissão.

68

IGRP tem por significado *Cisco System's Inter-Gateway Routing Protocol*, sendo um protocolo que permite às *gateways* coordenarem suas rotas.

As alternativas a seguir apresentam os objetivos do IGRP, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Possuir elevado *overhead*.
- (B) Dividir o tráfego entre várias rotas paralelas.
- (C) Fornecer uma resposta rápida na troca de topologia de rede.
- (D) Estabelecer roteamento em uma grande e complexa rede de computadores.
- (E) Manipular múltiplos tipos de serviços com um simples conjunto de informações.

69

Em um dos métodos de criptografia, cada computador possui um código secreto que é utilizada para criptografar um pacote de informações antes que ele seja enviado pela rede a um outro computador. Essa chave exige que se saiba quais computadores irão se comunicar, de forma que seja possível instalar a chave em cada um deles. Esse tipo de criptografia é basicamente o mesmo que um código secreto que cada um dos computadores precisa saber a fim de decodificar as informações. O código fornece a chave para decodificar a mensagem.

Nessas condições, analise a situação:

- I. Ana Carolina cria uma mensagem codificada para enviar a João Alberto
- II. Na mensagem, cada letra é substituída pela letra que está duas posições abaixo no alfabeto.
- III. Assim, "A" se torna "C," e "B" se torna "D".
- IV. Ana Carolina já informou a João Alberto que o código é "*deslocamento em 2 posições*".
- V. João Alberto recebe a mensagem e a decodifica.
- VI. Qualquer outra pessoa que olhar esta mensagem verá somente um emaranhado de letras sem sentido.

Esse método de criptografia é denominado criptografia por chave:

- (A) secreta.
- (B) reversa.
- (C) simétrica.
- (D) reservada.
- (E) assimétrica.

70

Um protocolo de criptografia para redes *wireless* apresenta, entre outras, as seguintes características:

- I. tem por objetivo garantir a confidencialidade e a integridade das informações em uma rede Wireless.
- II. é o protocolo original de autenticação e criptografia definido pelo IEEE 802.11, sua chave varia de 40 e 128 bits (opcional).
- III. possui um vetor de inicialização de 24 bits e é transmitido em texto claro, isso diminui consideravelmente a força do algoritmo.
- IV. utiliza o protocolo RC4 para cifrar os dados.

Esse protocolo é conhecido pela sigla:

- (A) MNP5.
- (B) WEP.
- (C) RSA.
- (D) WAP.
- (E) TKIP.

71

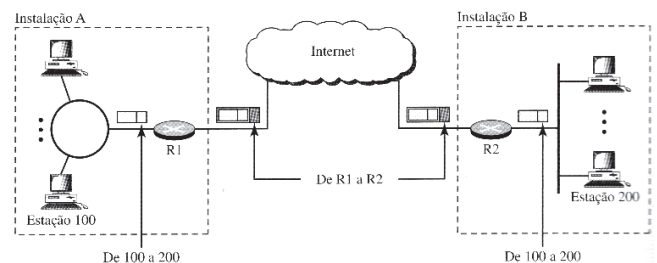
No Unix, um comando possibilita a procura por um determinado arquivo no disco rígido a partir do diretório especificado e o outro é usado na procura pela ocorrência de uma *string*, no arquivo especificado.

Esses comandos são, respectivamente:

- (A) *search* e *chmod*
- (B) *chmod* e *grep*
- (C) *search* e *grep*
- (D) *find* e *search*
- (E) *find* e *grep*

72

A figura a seguir ilustra uma VPN que utiliza uma rede pública (Internet) responsável pelo transporte do pacote de R1 a R2. Elementos externos à organização não conseguem decifrar o conteúdo do pacote nem os endereços de origem e de destino. A decifração ocorre em R2, que localiza o endereço de destino do pacote e o entrega.



Essa rede usa um protocolo de segurança num esquema para fornecer autenticação, integridade e privacidade.

O protocolo de segurança e o esquema são denominados:

- (A) IPSec e acoplamento.
- (B) P2P e encapsulamento.
- (C) IPSec e encapsulamento.
- (D) P2P e tunelamento.
- (E) IPSec e tunelamento.

73

Se uma rede Unix possui uma máscara representada em binário por 11111111.11111111.11111111.11110000 e, fisicamente, tem conectada uma máquina configurada por meio do IP 148.236.79.172, pode-se afirmar que a faixa total de endereços disponível para essa rede é:

- (A) de 148.236.79.0 a 148.236.79.255
- (B) de 148.236.79.128 a 148.236.79.159
- (C) de 148.236.79.128 a 148.236.79.191
- (D) de 148.236.79.160 a 148.236.79.175
- (E) de 148.236.79.160 a 148.236.79.191

74

O DNS define dois tipos de servidores: o primeiro controla e armazena o arquivo sobre a zona que detém autoridade, sendo responsável pela criação, manutenção e atualização do arquivo de zonas. O segundo, transfere as informações completas sobre uma zona de outro servidor e armazena o arquivo em seu disco local, sendo que não cria nem atualiza os arquivos de zona.

Esses servidores são denominados, respectivamente:

- (A) permanente e temporário.
- (B) primário e secundário.
- (C) principal e replicado.
- (D) *master* e *slave*.
- (E) *main* e *backup*.

75

O *File Transfer Protocol* (FTP) é o protocolo padrão da arquitetura TCP/IP, utilizado para copiar arquivos de um *host* para outro. O FTP estabelece duas conexões TCP, por meio de duas portas conhecidas, uma usada para a conexão de controle e a outra para conexão de dados.

Essas portas são identificadas, respectivamente, pelos números:

- (A) 20 e 21
- (B) 21 e 20
- (C) 42 e 43
- (D) 66 e 67
- (E) 67 e 66

76

O Squid é um *software* livre, um servidor que funciona como um intermediário no contato dos computadores da rede local com outras máquinas fora dela, como na internet. Ele recebe as requisições de acesso externo dos *hosts* locais e as repassa a outros computadores fora da rede local, retornando as respostas aos computadores que as solicitaram.

O Squid oferece uma série de recursos que o tornam uma excelente alternativa para aproveitamento mais racional da comunicação.

Dentre esses recursos, dois são descritos a seguir.

- I. O Squid armazena o conteúdo acessado, de forma que se algum *host* fizer novamente uma requisição ao mesmo conteúdo, que já se encontra armazenado, ele recebe diretamente esse conteúdo, sem a necessidade de efetuar uma nova busca dos dados na Internet. O uso desse recurso resulta em maior rapidez no acesso à Internet, pois o link do *host* com o *proxy* é bem mais rápido do que deste com a Internet.
- II. O acesso ao servidor *proxy* pode ser limitado por meio do controle de acesso dos usuários, já que somente usuários autorizados poderão acessar a Internet. Este recurso é bastante flexível e pode ser implementado de várias maneiras, como pelo uso do protocolo LDAP.

Os recursos descritos são denominados respectivamente:

- (A) *cache* e autenticação.
- (B) *cache* e validação.
- (C) *cache* e autorização.
- (D) *swap* e validação.
- (E) *swap* e autenticação.

77

Cada processo de Gerenciamento de Serviços de TI é constituído por um conjunto de atividades interrelacionadas, a partir de um objetivo estipulado, executadas para atingir os resultados desejados.

No que tange ao posicionamento dos processos do ITIL, os processos de suporte aos serviços de TI e de entrega de serviços de TI são classificados, respectivamente, em:

- (A) funcionais e gerenciais.
- (B) gerenciais e táticos.
- (C) táticos e operacionais.
- (D) operacionais e estratégicos.
- (E) estratégicos e funcionais.

78

O Apache Server é um *software* livre disponível para uso em diversos sistemas operacionais.

A exigência de *hardware* do Apache depende de sua aplicação, mas um Pentium com 64 MB de memória RAM é capaz de executá-lo tranquilamente em um ambiente corporativo pequeno. No entanto, quando se trata de um site na Internet, é interessante ter máquinas tão poderosas quanto o que exige o nível de acesso.

A seguir são apresentados recursos que caracterizam o Apache Server, **à exceção de um**. Assinale-o.

- (A) *scripts* CGI usando linguagens como Pascal, Perl, PHP, Java, Delphi e ASP.
- (B) Linux e outros sistemas operacionais baseados no Unix, além do Windows.
- (C) servidor *proxy* FTP e HTTP, com limite de acesso e *caching* configuráveis.
- (D) *proxy* e redirecionamentos baseados em URLs para endereços Internos.
- (E) criptografia via SSL e certificados digitais.

79

No contexto da administração de sistemas, é possível executar a configuração de uma rota no Linux. Assim, para adicionar uma rota para a rede 192.168.1.0 acessível através da interface eth0, basta digitar o comando:

- (A) `add route 192.168.1.0 eth0 network`
- (B) `netconfig route 192.168.1.0 eth0`
- (C) `set route 192.168.1.0 eth0 -net`
- (D) `route add -net 192.168.1.0 eth0`
- (E) `traceroute 192.168.1.0 eth0`

80

Um Processo de Gerenciamento, no contexto da ITIL, é responsável pela disponibilização no tempo certo, no volume adequado e no custo apropriado dos recursos de infraestrutura de TI necessários ao atendimento das demandas do negócio em termos de serviços de TI, garantindo que os recursos sejam utilizados da forma mais eficiente possível.

Para atingir seus objetivos, é imprescindível a identificação dos serviços de TI que serão requeridos pelas áreas de negócio da organização, a definição de qual infraestrutura de TI e o nível de contingência serão necessários, além de calcular o custo esta infraestrutura.

Essas características definem o seguinte Processo de Gerenciamento:

- (A) de Mudança.
- (B) de Incidente.
- (C) de Capacidade.
- (D) de Configuração.
- (E) de Disponibilidade.



F U N D A Ç Ã O
GETULIO VARGAS

FGV PROJETOS