

EXAME DE SELEÇÃO PARA O PROGRAMA DE ESTÁGIO DE PÓS-GRADUAÇÃO



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ANÁLISE DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (E05)



Tipo de Prova
1

Turno: MANHÃ

Nível: SUPERIOR

Duração da prova: 3h30min

É obrigatório marcar o tipo de prova no Cartão de Respostas para que sua prova seja corrigida. A não marcação resultará na não leitura do cartão, o que implicará na eliminação automática do(a) candidato(a) do Concurso Público.

TRANSCREVA, NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS, A FRASE ABAIXO PARA O EXAME GRAFOTÉCNICO:

“Sonha e serás livre de espírito, luta e serás livre na vida.” (Che Guevara)

Você recebeu do Fiscal de Sala os seguintes materiais:

- O Cartão de Respostas, a Folha de Resposta e o Caderno de Questões. Verifique se os dados impressos no Cartão de Respostas e na Folha de Resposta estão corretos. Caso haja irregularidade, comunique-a imediatamente ao Fiscal de Sala.
- Este Caderno de Questões contém **50 QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA e 1 PROVA DE REDAÇÃO** distribuídas em **PÁGINAS NUMERADAS**. Ao terminar a conferência no Caderno de Questões, caso o mesmo esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao Fiscal de Sala que o substitua, não cabendo reclamações posteriores neste sentido.
- Verifique se a prova recebida é do cargo correspondente ao que você se inscreveu.

Por motivo de segurança:

- Só é permitido o uso de caneta esferográfica fabricada em material transparente, preferencialmente de tinta preta.
- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova.
- O candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova.
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu Caderno de Questões não poderá copiar suas respostas por qualquer meio.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.
- Ao terminar a prova é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o Cartão de Respostas assinado e a Folha de Resposta desidentificado. Não se esqueça dos seus pertences.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o Cartão de Respostas e a Folha de Resposta, devendo assinar a Ata de Fiscalização.
- O Fiscal de Sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do Coordenador Local.

ATENÇÃO:

- Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do Cartão de Respostas e da Folha de Resposta, conforme estabelecido nos próprios.
- O Cartão de Respostas e a Folha de Resposta são personalizados, impossibilitando a substituição de ambos.
- O tempo de duração da prova inclui o preenchimento do Cartão de Respostas e da Folha de Resposta.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA

As questões 01 a 07 referem-se ao texto abaixo.

Pode parecer surpreendente, mas já na década de 1950, logo após a Segunda Guerra Mundial, alguns cientistas começaram a desenvolver estudos sobre um ramo da ciência da computação, hoje assunto dos mais discutidos, a Inteligência Artificial (IA). Em 1956, no evento Dartmouth College Conference, pesquisadores reconhecidos como “pais da área, como John McCarthy, Marvin Minsky, Alan Newell e Herbert Simon” determinaram pontos de referência que deram início a estudos e pesquisas “nesse fascinante domínio da Computação”, afirma Jaime Sichman, autor do artigo da revista *Estudos Avançados*. O artigo tem como intuito esclarecer as características da IA, as diferenças desta com a computação tradicional, como pode ser inserida nas sociedades, ressaltando, por um lado, os benefícios e, por outro lado, os riscos e danos possíveis que essa tecnologia pode ocasionar.

Para evitar as consequências negativas da IA, é preciso que se ponha em pauta a discussão apropriada sobre “produção, utilização e regulação” dessa tecnologia, salientando-se que assim se pode evitar errôneas definições e explicações que as mídias sociais divulgam normalmente sobre o assunto, o que gera oscilações entre grandes expectativas e investimentos e grandes frustrações e quase nenhum investimento. Porém, atualmente, as grandes expectativas são justificadas pelo barateamento do custo de processamento e de memória, a presença “de novos paradigmas, como as redes neurais profundas”, e a existência de poderosos instrumentos de captação e divulgação de dados cujo montante na internet é assombroso. Ao invés de definir a IA, o artigo busca estabelecer quais as finalidades e propósitos dessa área intrigante.

Estudiosos definiram que “o objetivo da IA é desenvolver sistemas para realizar tarefas que, no momento, são mais bem realizadas por seres humanos que por máquinas” ou tarefas para as quais não há solução pela computação convencional que utiliza algoritmos, os quais são passos definidos e exatos para a execução de uma tarefa, como seguirmos uma receita de bolo, por exemplo. Porém, quando os passos a serem seguidos não são exatos, como na escolha de um pacote de turismo: quem garante a melhor opção: “Deve-se escolher primeiro o voo ou o hotel? Quais datas teriam um custo menor?”, aí o indivíduo, e não a máquina, funciona melhor, pois nós, os humanos, somos quem observa e escolhe os critérios para soluções e o efeito dessas escolhas. Com base nessa constatação, a Inteligência Artificial se mune cada vez mais de técnicas avançadas da tecnologia para resolver questões complexas.

Quando se refere à “interação humano-agente”, o autor explica a relação entre a pessoa humana e os recursos da IA, na qual os efeitos positivos se realizam “diferentemente dos métodos convencionais em que as pessoas se adaptam e se ajustem aos elementos técnicos”. Hoje, as sociedades se beneficiam dos recursos possibilitados pela IA, como os serviços bancários, auxiliando a pessoa em tomada de decisões, e os sistemas centrais de atendimento que estabelecem uma conexão entre empresas e consumidores, tomados como exemplos. Ao mesmo tempo, não se pode esquecer de como se deve proceder e aplicar esses recursos da IA com responsabilidade e ética, prevendo benefícios e danos de âmbito social. “Assim, um grande desafio é incorporar tais normas e valores em sistemas de IA”, alerta o autor.

SICHMAN, J. S. Inteligência Artificial e sociedade: avanços e riscos. *Estudos Avançados*, São Paulo, v. 35, n. 101, p. 37-50, 2021. ISSN: 0103-4014. DOI: <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2021.35101.004>. Disponível em: <https://revistas.usp.br/wp/noticias/inteligencia-artificial-na-sociedade/>. Acesso em: 23 abr. 2026.

Questão 1

No trecho: “...como seguirmos uma receita de bolo, por exemplo.”, o signo linguístico “bolo” é composto por um significante (a forma sonora ou escrita) e um significado (o conceito do alimento). De acordo com a teoria de Ferdinand de Saussure, sobre a natureza do signo linguístico no texto, assinale a alternativa correta:

- (A) A relação entre o significante /b-o-l-o/ e o conceito de “massa cozida e doce” é motivada pela semelhança física entre a palavra e o objeto.
- (B) O signo “bolo” é imutável ao longo dos séculos, não sofrendo variações linguísticas em nenhuma hipótese histórica.
- (C) A arbitrariedade do signo linguístico explica por que o conceito de “bolo” pode ser representado por diferentes significantes em outras línguas (como “cake” em inglês).
- (D) O significado de “bolo” no texto refere-se exclusivamente à marca gráfica impressa no papel ou na tela.
- (E) O signo linguístico funciona de forma isolada, não dependendo do contexto da frase para estabelecer seu valor dentro do sistema da língua.

Questão 2

Analise o seguinte período extraído do texto “Inteligência Artificial e sociedade: avanços e riscos”: **“Ao invés de definir a IA, o artigo busca estabelecer quais as finalidades e propósitos dessa área intrigante.”**

Sobre a estrutura sintática deste período, é correto afirmar que:

- (A) Trata-se de um período composto por coordenação, onde as orações são independentes entre si.
- (B) A primeira oração (**“Ao invés de definir a IA”**) possui valor adverbial e indica uma ideia de substituição ou oposição.
- (C) A oração **“quais as finalidades e propósitos dessa área intrigante”** exerce a função de sujeito do verbo “estabelecer”.
- (D) O período é simples, pois apresenta apenas uma ideia central sobre a definição da Inteligência Artificial.
- (E) A conjunção **“e”** liga duas orações subordinadas de naturezas distintas, classificando o período como misto.

Questão 3

No último parágrafo, o autor utiliza os verbos “adaptar” e “ajustar” no seguinte trecho: **“...em que as pessoas se adaptem e se ajustem aos elementos técnicos”**. Com base nas normas de regência verbal da língua padrão, assinale a alternativa correta:

- (A) O verbo **“adaptar-se”**, no contexto, exige a preposição **“a”**, que se funde com o artigo **“os”**, resultando na contração **“aos”**.
- (B) Caso o autor substituísse **“elementos técnicos”** por **“tecnologia”**, a regência exigiria o uso do acento indicativo de crase: **“se adaptem à tecnologia”**.
- (C) O verbo **“ajustar”**, neste trecho, é transitivo direto e não deveria estar acompanhado de preposição.
- (D) A regência verbal de **“se beneficiam”** (presente em: **“as sociedades se beneficiam dos recursos”**) está incorreta, pois o verbo beneficiar-se exige a preposição **“com”**.
- (E) Na frase **“o autor explica a relação”**, o verbo **“explicar”** é transitivo indireto, exigindo obrigatoriamente a preposição **“de”** antes de seu objeto.

Questão 4

No primeiro parágrafo, o autor utiliza travessões e aspas em diversos momentos. Analise a pontuação no seguinte excerto: **“...alguns cientistas começaram a desenvolver estudos sobre um ramo da ciência da computação, hoje assunto dos mais discutidos, a Inteligência Artificial (IA).”** Se o trecho **“hoje assunto dos mais discutidos”** fosse isolado por travessões em vez de vírgulas, a correção gramatical e o sentido seriam:

- (A) Prejudicados, pois travessões só podem ser usados para falas de personagens.
- (B) Alterados, transformando o aposto explicativo em uma oração coordenada adversativa.
- (C) Mantidos, mas apenas se o primeiro travessão fosse substituído por um ponto e vírgula.
- (D) Mantidos, uma vez que o travessão duplo pode substituir a vírgula para dar ênfase a explicações intercaladas.
- (E) Prejudicados, pois o travessão exigiria que o verbo **“ser”** estivesse explicitamente escrito no trecho.

Questão 5

Sobre os sinais de pontuação empregados no texto, avalie as seguintes afirmações.

- I. No trecho **“...aí o indivíduo, e não a máquina, funciona melhor...”**, as vírgulas isolam uma expressão de natureza explicativa ou retificativa.
- II. Em **“...os quais são passos definidos e exatos para a execução de uma tarefa, como seguirmos uma receita de bolo, por exemplo.”**, o uso da vírgula antes de **“por exemplo”** é obrigatório por se tratar de uma expressão explicativa curta ao final da frase.
- III. Os dois-pontos utilizados em **“...na escolha de um pacote de turismo: quem garante a melhor opção:”** introduzem um esclarecimento ou o detalhamento de uma situação hipotética.
- IV. No primeiro parágrafo, as vírgulas que isolam **“hoje assunto dos mais discutidos”** poderiam ser substituídas por parênteses sem prejuízo à correção gramatical.

Estão corretas:

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

Questão 6

Considere as regras de colocação pronominal da norma culta aplicadas aos trechos do texto.

- I. Em "...é preciso que **se ponha** em pauta...", a próclise é motivada pela presença da conjunção subordinativa "que".
- II. No trecho "...**salientando-se** que assim **se pode** evitar...", a ênclise em "salientando-se" justifica-se pelo início da oração, e a próclise em "se pode" é atraída pelo advérbio "assim".
- III. No segmento "...as sociedades **se beneficiam**...", a próclise é facultativa, pois o sujeito é um substantivo e não há palavra atrativa.
- IV. Se o trecho "...**não se pode** esquecer..." fosse alterado para "não pode-se esquecer", a correção gramatical seria mantida.

É correto o que se afirma em:

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

Questão 7

Análise as propostas de substituição para as palavras extraídas do texto.

- I. O termo "**intuito**" ("O artigo tem como intuito...") pode ser substituído por "escopo" ou "propósito".
- II. O vocábulo "**errôneas**" ("...evitar errôneas definições...") possui como sinônimo adequado a palavra "equivocadas".
- III. O adjetivo "**assombroso**" ("...cujo montante na internet é assombroso.") pode ser substituído por "exíguo" sem alterar o sentido do texto.
- IV. A palavra "**mune**" ("...a Inteligência Artificial se mune...") tem o sentido de "equipara-se" ou "iguala-se" no contexto apresentado.

Está correto o que se afirma em:

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

As questões 08 a 10 referem-se ao texto abaixo.

Naquele tempo, costumávamos ver nossa avó falar sozinha, pedir coisas estranhas como que alguém – que não víamos – se afastasse de Carmelita, a tia que não havíamos conhecido. Pedia que o mesmo fantasma que habitava suas lembranças e afastasse das meninas. Era uma profusão de falas desconexas. Falava sobre pessoas que não víamos – os espíritos – ou outras pessoas sobre as quais quase nunca ouvíamos, parentes e comadres distantes. Nos habituamos a ouvir Donana falando pela casa, falar na porta da rua, no caminho para roça, falar no quintal, como se conversasse com as galinhas ou com as árvores secas. Eu e Belonísia nos olhávamos, ríamos sem alarde, e nos aproximávamos sem que percebesse. Fingíamos brincar com algo por perto só para escutar e, depois, com as bonecas, com os bichos e as plantas repetirmos o que Donana havia dito como coisa séria. Repetíamos o que minha mãe dizia baixo para o pai na cozinha. “Hoje ela está falando muito, a cada dia fala mais sozinha.” O pai relutava em admitir que minha avó estava com sinais de demência, dizia que a vida toda a mãe havia falado consigo mesma, a vida toda havia repetido rezas e encantos com a mesma distração com que revirava os pensamentos.

Naquele dia, escutamos a voz de Donana se afastar no espaço, em meio ao cacarejo e aos cantos das aves. Era como se as rezas e sentenças que proferia, e que muitas vezes não faziam sentido para nós, estivessem sendo carregadas para longe, carregadas pelo sopro de nossas respirações ansiosas pela transgressão que estávamos prestes a cometer. Belonísia se enfiou debaixo da cama e puxou a mala. O couro de caititu que cobria as imperfeições do chão de terra se encolheu sob seu corpo. Abri a mala sozinha, sob nossos olhos luminosos. Levantei algumas peças de roupa antigas, surradas, e de outras que ainda guardavam as cores vivas que a luz do dia seco irradiava, luz que nunca sobre descrever de forma exata. E no meio das roupas mal dobradas e arrumadas havia um tecido sujo envolto no objeto que nos chamou atenção, como se fosse a joia preciosa que nossa avó guardava com todo o seu segredo. Fui eu quem desatou o nó, atenta à voz de Donana que ainda estava distante. Vi os olhos de Belonísia cintilarem com o brilho do que descobríamos como se fosse um presente novo, forjado de um metal recém-tirado da terra. Levantei a faca, que não era grande nem pequena diante de nossos olhos, e minha irmã pediu para pegar. Não deixei, eu veria primeiro. Cheirei e não tinha o odor rançoso dos guardados de minha avó, não tinha machas nem arranhões. Minha reação naquele pequeno intervalo de tempo era explorar ao máximo o segredo e não deixar passar a oportunidade de descobrir a serventia da coisa que resplandecia em minhas mãos. Vi parte de meu rosto refletido como num espelho, assim como vi o rosto de minha irmã, mais distante. Belonísia tentou tirar a faca de minha mão e eu recuei. “Me deixa pegar, Bibiana.” “Espere.” Foi quando coloquei o metal na boca, tamanha era vontade de sentir seu gosto, e, quase ao mesmo tempo, a faca foi retirada de forma violenta. Meus olhos ficaram perplexos, vidrados nos de Belonísia, que agora também levava o metal à boca. Junto com o sabor de metal que ficou em meu paladar se juntou o gosto do sangue quente, que escorria pelo canto de minha boca semiaberta, e passou a gotejar pelo meu queixo. O sangue se pôs a embotar de novo o tecido encardido e de

nódoas escuras que recobria a faca. Belonísia também retirou a faca da boca, mas levou a mão até ela como se quisesse segurar algo. Seus lábios ficaram tingidos de vermelho, não sabia se tinha sido a emoção de sentir a prata, ou se, assim como eu, tinha se ferido, porque dela também escorria sangue. Tentei engolir o que podia, minha irmã também esfregava rápido a mão na boca com os olhos marejados e apertados, tentando afastar a dor. Ouvi os passos lentos de minha avó chamando Bibiana, chamando Zezé, Domingas, Belonísia. "Bibiana, não está vendo as batatas queimando?" Havia um cheiro de batata queimada, mas tinha também o cheiro do metal, o cheiro do sangue que ensopava minha roupa e a de Belonísia.

Quando Donana levantou a cortina que separava o cômodo em que dormia da cozinha, eu já havia retirado a faca do chão e embrulhado de qualquer jeito no tecido empapado mas não havia conseguido empurrar de volta a mala de couro para debaixo da cama. Vi o olhar assombrado de minha avó, que desabou sua mão grossa na minha cabeça e na de Belonísia. Ouvi Donana perguntar o que estávamos fazendo ali, porque sua mala estava fora do lugar e que sangue era aquele. "Falem", disse, nos ameaçando arrancar a língua, que estava, mal ela sabia, em uma das nossas mãos.

VIEIRA JUNIOR, Itamar. **Torto Arado**. São Paulo: Editora Todavia, 2019, p. 13-16).

Questão 8

No trecho "Era como se as rezas e sentenças que proferia [...] estivessem sendo carregadas para longe, carregadas pelo sopro de nossas respirações ansiosas pela transgressão que estávamos prestes a cometer", a palavra "transgressão" refere-se a:

- (A) Ao ato de Belonísia e Bibiana entrarem no quarto da avó sem permissão.
- (B) À decisão das irmãs de desobedecerem à avó e queimarem as batatas na cozinha.
- (C) Ao fato de mexerem em um objeto proibido e escondido dentro da mala de Donana.
- (D) À violência física que sofreriam de Donana ao serem descobertas no quarto.
- (E) À herança espiritual deixada pela avó, que as netas tentavam acessar por meio das rezas mencionadas.

Questão 9

A narrativa utiliza diversas sensações para construir a cena do acidente com a faca. Qual recurso sensorial é predominante quando as personagens colocam o objeto na boca?

- (A) Olfativo, destacando o cheiro de "batata queimada" que invadia a casa.
- (B) Gustativo, evidenciado pela mistura do "sabor de metal" com o "gosto do sangue quente".
- (C) Visual, focado exclusivamente no brilho da faca que "resplandecia" nas mãos de Bibiana.
- (D) Auditivo, enfatizando os "passos lentos" de Donana se aproximando do cômodo.
- (E) Tátil, caracterizado pela percepção do "fio cortante" e da "textura gélida" do objeto em contato com a língua.

Questão 10

No último parágrafo, a narradora afirma: "'Falem', disse, nos ameaçando arrancar a língua, que estava, mal ela sabia, em uma das nossas mãos." O efeito de sentido produzido pelo final dessa frase é de:

- (A) Hipérbole, para enfatizar o medo que as netas sentiam da punição da avó.
- (B) Ironia e tragédia, pois a ameaça da avó coincidia literalmente com o acidente ocorrido.
- (C) Metáfora, sugerindo que as meninas perderam o direito de falar por causa do segredo.
- (D) Aliteração, focada na repetição de sons para demonstrar a confusão do momento.
- (E) Ambiguidade linguística, pois a palavra "língua" refere-se simultaneamente ao idioma falado e ao órgão físico guardado na mala.

TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Questão 11

A eficiência, a eficácia e a efetividade são critérios essenciais para avaliar o desempenho organizacional, cada um destacando diferentes dimensões da atuação administrativa. Indique a correta opção das afirmações a seguir com base neste tema.

- (A) Eficiência significa alcançar resultados independentemente dos recursos utilizados. significa reduzir custos administrativos.
- (B) Eficácia significa atingir objetivos planejados, mesmo com desperdício de recursos.
- (C) Eficiência significa realizar atividades com o menor uso possível de recursos.
- (D) Efetividade significa apenas cumprir tarefas operacionais.
- (E) Efetividade significa reduzir custos administrativos.

Questão 12

As funções administrativas estruturam o trabalho gerencial, permitindo que organizações alcancem objetivos por meio de planejamento, organização, direção e controle. Indique a correta opção das afirmações a seguir com base neste tema.

- (A) Planejar significa apenas distribuir tarefas entre equipes.
- (B) Organizar envolve estruturar recursos e responsabilidades para executar planos.
- (C) Dirigir significa apenas monitorar resultados.
- (D) Controlar significa apenas motivar equipes.
- (E) Planejar significa apenas registrar metas no sistema

Questão 13

Os princípios da Administração Pública orientam a atuação estatal, garantindo legalidade, moralidade, eficiência e transparência nas ações governamentais. Indique a correta opção das afirmações a seguir com base neste tema.

- (A) O princípio da eficiência exige apenas rapidez.
- (B) O princípio da legalidade obriga o agente a agir conforme a lei.
- (C) A moralidade exige apenas cumprimento de metas.
- (D) A publicidade permite ocultar informações estratégicas.
- (E) A impessoalidade permite favorecimento.

Questão 14

A governança pública busca assegurar que decisões sejam tomadas com responsabilidade, transparência e foco no interesse coletivo, apoiadas por mecanismos de integridade e conformidade. Indique a correta opção das afirmações a seguir com base neste tema.

- (A) Governança ignora riscos organizacionais, pois estes pertencem apenas ao controle interno.
- (B) Compliance garante conformidade com normas, regulamentos e padrões éticos da organização.
- (C) Integridade não se relaciona com ética, mas apenas com eficiência operacional.
- (D) Governança impede participação social para evitar conflitos de interesse.
- (E) Compliance substitui completamente a necessidade de controles internos formais.

Questão 15

O planejamento organizacional é dividido em níveis que orientam decisões de longo, médio e curto prazo, garantindo alinhamento entre estratégias, áreas internas e atividades operacionais. Analise as afirmações a seguir.

- I. O planejamento estratégico define visão de longo prazo.
- II. O planejamento tático detalha ações para áreas específicas.
- III. O planejamento operacional define metas amplas e institucionais.

Assinale a opção que corresponde a veracidade das afirmações em sua ordem, sabendo que V [VERDADEIRO] e F [FALSO].

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

Questão 16

A Lei 13.460/2017 estabelece normas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários, promovendo qualidade, transparência e responsabilidade na prestação de serviços públicos. Analise as afirmações a seguir.

- I. A lei garante direitos aos usuários de serviços públicos.
- II. A lei estabelece mecanismos de participação social.
- III. A lei impede avaliação dos serviços públicos.

Assinale a opção que corresponde a veracidade das afirmações em sua ordem, sabendo que V [VERDADEIRO] e F [FALSO].

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

Questão 17

A gestão de riscos no setor público busca identificar eventos que possam comprometer objetivos institucionais, permitindo respostas adequadas e fortalecendo a governança organizacional. Indique a correta opção das afirmações a seguir com base neste tema.

- (A) Gestão de riscos elimina totalmente incertezas e eventos inesperados.
- (B) Gestão de riscos identifica, avalia e trata ameaças aos objetivos.
- (C) Gestão de riscos substitui controles internos formais.
- (D) Gestão de riscos impede inovação e autonomia dos gestores.
- (E) Gestão de riscos ocorre apenas após falhas já identificadas.

Questão 18

Controles internos fortalecem a gestão pública ao prevenir irregularidades, garantir confiabilidade das informações e apoiar a tomada de decisão baseada em riscos.

- (A) Controles internos eliminam totalmente a possibilidade de fraudes.
- (B) Controles internos impedem autonomia dos gestores.
- (C) Controles internos substituem auditorias externas.
- (D) Controles internos atuam apenas após a ocorrência de irregularidades.
- (E) Controles internos garantem confiabilidade das informações e prevenção de falhas.

Questão 19

Projetos públicos exigem metodologias estruturadas para garantir entrega de resultados, controle de riscos e alinhamento com objetivos governamentais.

- (A) Projetos são atividades rotineiras e contínuas
- (B) Projetos possuem início, fim e entregas definidas.
- (C) Projetos não exigem análise de riscos.
- (D) Projetos não possuem restrições de recursos.
- (E) Projetos são sempre improvisados.

Questão 20

Parcerias ampliam a capacidade de atuação governamental, permitindo cooperação com setor privado, organizações sociais e outros entes federativos.

- (A) PPPs são contratos curtos e sem compartilhamento de riscos.
- (B) Consórcios públicos permitem cooperação entre entes federativos.
- (C) OSCs não podem firmar parcerias com o Estado.
- (D) Concessões não envolvem delegação de serviços públicos.
- (E) PPPs impedem investimentos privados.

TEORIA GERAL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**Questão 21**

A Teoria Geral da Tecnologia da Informação trata o conceito de como dados são coletados, processados e transformados de forma que possam ser utilizados para o desenvolvimento de processos para organizações e indivíduos. Baseado nisso, três conceitos se apresentam como fundamentais na área de Tecnologia da Informação: dados, informação e conhecimento. Assinale a única alternativa correta:

- (A) dados são elementos numéricos, interpretados somente em cálculos matemáticos; a informação surge quando os dados são organizados, estruturados e contextualizados, adquirindo significado; e o conhecimento que envolve somente interpretação e análise da informação.
- (B) dados são elementos brutos, sem contexto ou interpretação; a informação surge quando os dados são organizados, estruturados e contextualizados, adquirindo significado; e o conhecimento vai além da informação, envolvendo interpretação, experiência, análise e capacidade de tomada de decisão.
- (C) dados são elementos brutos, sem contexto ou interpretação; a informação surge quando os dados são organizados, mas não estão estruturados, não representando um significado; e o conhecimento que transforma a informação sem a necessidade de interpretação e análise.
- (D) dados são elementos alfanuméricos que já passaram por um processo de interpretação; a informação surge quando os dados são organizados, estruturados e contextualizados, adquirindo significado; e conhecimento vai além da informação, envolvendo somente análise e capacidade de tomada de decisão.
- (E) dados são elementos brutos, com um contexto definido, que já passaram por um processo de interpretação; a informação surge quando os dados são organizados, mas não estão estruturados, não representando um significado; e conhecimento vai além da informação, envolvendo interpretação, experiência, análise e capacidade de tomada de decisão.

Questão 22

A arquitetura básica de computadores define como os componentes do computador estão organizados e como se comunicam. Quais são os componentes principais que compõem a arquitetura de um computador?

- (A) CPU (Unidade Central de Processamento) dividida em Unidade de Controle (UC) e Unidade Lógica e Aritmética (ULA); Memória (RAM); Dispositivos de Entrada (teclado, mouse); Dispositivos de Saída (monitor, impressora) e Sistemas operacionais.
- (B) CPU (Unidade Central de Processamento) dividida em Unidade de Controle (UC) e Unidade Lógica e Aritmética (ULA); Memória (RAM); Dispositivos de Entrada (teclado, mouse); Sistemas Operacionais e Placa de rede.
- (C) CPU (Unidade Central de Processamento) dividida em Unidade de Controle (UC) e Unidade Lógica e Aritmética (ULA); Memória (RAM); Dispositivos de Entrada (teclado, mouse); Placa de rede e Barramentos de Comunicação.
- (D) CPU (Unidade Central de Processamento) dividida em Unidade de Controle (UC) e Unidade Lógica e Aritmética (ULA); Memória (RAM); Dispositivos de Entrada (teclado, mouse); Dispositivos de Saída (monitor, impressora) e Barramentos de Comunicação.
- (E) CPU (Unidade Central de Processamento) dividida em Unidade de Controle (UC) e Unidade Lógica e Aritmética (ULA); Memória (RAM); Dispositivos de Entrada (teclado, mouse); Dispositivos de Saída (monitor, impressora); Sistemas Operacionais; Placa de rede e Barramentos de Comunicação.

Questão 23

Analise as afirmativas abaixo.

- I. Uma das principais funções de um Sistema Operacional é o gerenciamento de processos, controlando os programas que estão sendo executados no computador.
- II. O Sistema Operacional organiza os dados em arquivos e pastas, mas não realiza o controle de permissões de acesso nos mesmos.
- III. Um Sistema Operacional padroniza e simplifica o uso do computador, permitindo a interação com o usuário.

Assinale a alternativa correta:

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

Questão 24

Redes de computadores é um conjunto de dispositivos interligados cujo objetivo é compartilhar dados, recursos e serviços, sendo fundamentais na área de Tecnologia da Informação. Analise as alternativas abaixo.

- I. A LAN conecta dispositivos em uma área geográfica pequena, com alta velocidade de transmissão e baixa latência. A WAN conecta redes menores em grandes distâncias, com velocidade, em geral, menor que LAN, e maior latência.
- II. A internet permite acesso a serviços como sites (web), e-mail, streaming e redes sociais, e não necessita de protocolos de controle de transmissão para permitir a comunicação entre computadores e servidores.
- III. A intranet é uma rede privada usada dentro de uma organização, com acesso restrito, sendo mais segura que internet pública.
- IV. A internet é um tipo de LAN que conecta redes ao redor do mundo.

Assinale a alternativa correta:

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

Questão 25

Os princípios de segurança da informação formam a base de qualquer política ou sistema seguro. Desta forma, qual das alternativas abaixo representa corretamente a relação entre o modelo CID e os controles de acesso?

- (A) O modelo CID (criatividade, integridade e disponibilidade) está relacionado diretamente com os controles de acesso garantindo que a informação seja disponibilizada de forma criativa conforme solicitação do usuário, garantindo a proteção da informação através de controles e validações, não permitindo uma alteração sem autorização, e garantindo que a informação esteja acessível quando for necessária utilizando gestão de acesso.
- (B) O modelo CID (credibilidade, integridade e disponibilidade) está relacionado diretamente com os controles de acesso garantindo que a informação seja sempre verdadeira, garantindo a proteção da informação através de controles e validações, não permitindo uma alteração sem autorização, e garantindo que a informação esteja acessível quando for necessária utilizando gestão de acesso.
- (C) O modelo CID (credibilidade, interação e disponibilidade) está relacionado diretamente com os controles de acesso garantindo que a informação seja sempre verdadeira, garantindo que a informação chegue ao usuário de forma dinâmica e interativa, e garantindo que a informação esteja acessível quando for necessária utilizando gestão de acesso.
- (D) O modelo CID (confidencialidade, integridade e disparidade) está relacionado diretamente com os controles de acesso garantindo que a informação seja tratada com segurança e confiança com o uso de controle de acesso, garantindo a proteção da informação através de controles e validações, não permitindo uma alteração sem autorização, e garantindo que a informação seja diferenciada para atender ao usuário final.
- (E) O modelo CID (confidencialidade, integridade e disponibilidade) está relacionado diretamente com os controles de acesso garantindo que a informação seja tratada com segurança e confiança com o uso de controle de acesso, garantindo a proteção da informação através de controles e validações, não permitindo uma alteração sem autorização, e garantindo que a informação esteja acessível quando for necessária utilizando gestão de acesso.

Questão 26

A proteção de dados no setor público brasileiro gira principalmente em torno da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Ela estabelece regras para o uso de dados pessoais tanto por empresas quanto por órgãos públicos. Sobre o tema LGPD, assinale a única alternativa **INCORRETA**:

- (A) No setor público, o tratamento de dados geralmente ocorre para execução de políticas públicas, cumprimento de ações legais e prestação de serviços públicos.
- (B) Três dos princípios da LGPD seguidos por órgãos públicos são finalidade (uso em um objetivo específico), transparência (o cidadão com acesso a informação) e segurança (proteção contra acessos indevidos).
- (C) O cidadão, titular dos dados, possui o direito de saber quais dados estão sendo utilizados, porém não pode corrigir dados incorretos além de ser negado o direito a obter informações sobre compartilhamento de dados.
- (D) Algumas das medidas de proteção aplicadas em órgãos públicos estão relacionadas a segurança da informação como o uso de controle de acesso, o uso de criptografia e monitoramento de sistemas.
- (E) A ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) é o principal órgão responsável por fiscalizar e orientar o cumprimento da LGPD no Brasil, atuando tanto no setor público quanto no setor privado, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes.

Questão 27

O ciclo de vida da informação é um dos pontos fundamentais para segurança da informação, governança e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Assinale a alternativa que representa corretamente todas as etapas pelas quais a informação passa de acordo com o ciclo de vida da informação.

- (A) Criação ou coleta da informação, armazenamento da informação, o uso da informação, compartilhamento da informação, o arquivamento da informação, a retenção da informação e o descarte da informação.
- (B) Recebimento da informação, a validação da informação, o uso da informação, compartilhamento da informação, o arquivamento da informação e o descarte da informação.
- (C) Criação ou coleta da informação, a validação da informação, o uso da informação, compartilhamento da informação, o arquivamento da informação e o descarte da informação.
- (D) Solicitação da informação, o recebimento da informação, armazenamento da informação, o uso da informação, compartilhamento da informação, o arquivamento da informação, a retenção da informação e o descarte da informação.
- (E) Solicitação da informação, o recebimento da informação, armazenamento da informação, o uso da informação, compartilhamento da informação, o arquivamento da informação e o descarte da informação.

Questão 28

Analise as afirmativas abaixo.

() A principal função de um SGBD é permitir a criação, o gerenciamento e a manipulação de bancos de dados. Ao manipular um banco de dados, é possível inserir, alterar e excluir dados, não havendo a necessidade de controle de acesso ao banco de dados pois qualquer usuário tem livre acesso a qualquer dado cadastrado no banco de dados.

() O banco de dados Oracle é um exemplo de modelo relacional de banco de dados pois organiza dados em tabelas, utiliza chaves primárias e estrangeiras para relacionar tabelas e utiliza SQL como ferramenta de acesso ao banco de dados.

() Um banco de dados relacional possui uma estrutura flexível, que utiliza não só o SQL como também outras linguagens de comunicação com o banco de dados e é muito utilizado em sistemas financeiros.

Assinale a alternativa correta:

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

Questão 29

Na área da Tecnologia de Informação, a computação em nuvem é um modelo muito importante pois atua diretamente na redução de custos com infraestrutura, na agilidade para implantar soluções e no acesso à tecnologia.

Considerando a afirmação supracitada, assinale a única alternativa correta:

- (A) Um dos benefícios da computação em nuvem é que o usuário final tem acesso remoto ao sistema, porém não possui alta disponibilidade, ou seja, o sistema não está disponível durante todo o tempo pois o modelo de computação em nuvem pressupõe um limite de tempo estabelecido.
- (B) O modelo SaaS permite que o usuário acesse diretamente um software pronto via internet, sem necessitar de qualquer instalação enquanto no modelo IaaS o usuário é responsável por instalar e gerenciar sistemas operacionais e aplicações.
- (C) O modelo PaaS permite que o usuário acesse qualquer sistema mesmo sem conexão com a internet.
- (D) Nos três modelos IaaS, PaaS e SaaS, as atualizações de software são totalmente automáticas, sem precisar da interferência do usuário.
- (E) O modelo PaaS é o que apresenta mais simplicidade exigindo menos controle por parte do usuário. O modelo IaaS exige mais controle e mais responsabilidade por parte do usuário.

Questão 30

Analise as alternativas abaixo:

I. URL (Uniform Resource Locator) é o endereço de um recurso na internet cujas partes principais são Protocolo (http/https), Domínio (nome do site) e Caminho (páginas internas).

II. Os links (hiperlinks) são conexões entre páginas ou conteúdos que ao serem clicados direciona o usuário para outro local, como uma página, um e-mail, um arquivo.

III. O uso do prefixo https:// em uma URL, durante a navegação na internet, significa que existe uso de protocolo seguro.

Assinale a alternativa correta:

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

INFRAESTRUTURA**Questão 31**

O setor de TI de um órgão público precisa documentar o plano de endereçamento de uma rede corporativa. O administrador registrou que uma interface de servidor está configurada com o endereço IP 192.168.10.50/26. Para preencher corretamente a ficha de inventário, ele precisa indicar a máscara de sub-rede correspondente à notação CIDR utilizada e a quantidade de máquinas que a sub-rede comporta. Assinale a alternativa correta.

- (A) A máscara utilizada é 255.255.255.192, com limite de 62 endereços disponíveis para hosts.
- (B) O endereço utiliza a máscara 255.255.255.128, que restringe o escopo a 126 dispositivos.
- (C) O formato decimal da máscara é 255.255.255.192, comportando até 64 equipamentos na rede.
- (D) A notação equivale à máscara 255.255.255.224, fornecendo um máximo de 30 endereços úteis.
- (E) O servidor atua na máscara 255.255.255.128, cujo limite operacional é de 62 hosts ativos.

Questão 32

Um analista de infraestrutura de uma procuradoria estadual está dimensionando o storage de um novo servidor de arquivos. A especificação do projeto exige tolerância a falha de até dois discos simultaneamente, sem perda de dados, e o menor número possível de discos para atender a esse requisito. O analista dispõe de discos de 1 TB e precisa indicar o nível de RAID mais adequado.

Assinale a alternativa correta.

- (A) O RAID 5 atende ao requisito, pois utiliza paridade distribuída entre todos os discos e tolera a falha de dois discos com um mínimo de três discos no conjunto.
- (B) O RAID 6 atende ao requisito ao usar espelhamento duplo entre pares de discos, exigindo no mínimo quatro discos e tolerando a perda de dois discos quaisquer do conjunto.
- (C) O RAID 1 atende ao requisito, pois realiza espelhamento entre dois discos e, ao adicionar um terceiro disco, passa a tolerar a falha simultânea de dois membros do conjunto.
- (D) O RAID 5 atende ao requisito porque distribui dois blocos de paridade por todos os discos, tolerando a falha de dois discos com um mínimo de quatro discos no conjunto.
- (E) O RAID 6 atende ao requisito ao distribuir dois blocos de paridade independentes, exigindo no mínimo quatro discos e tolerando a falha simultânea de dois discos quaisquer do conjunto.

Questão 33

A equipe de infraestrutura de um tribunal estadual está revisando a política de backup dos sistemas críticos. Durante a revisão, foram levantadas as seguintes afirmativas sobre tipos de backup e suas implicações operacionais:

- I. O backup incremental copia apenas os dados alterados desde o último backup realizado, seja ele completo ou incremental, o que reduz o tempo de execução, mas torna o processo de restauração mais demorado em comparação ao backup diferencial.
- II. O backup diferencial copia todos os dados modificados desde o último backup completo, independentemente de backups diferenciais anteriores, o que faz com que seu tamanho cresça progressivamente ao longo da semana até o próximo backup completo.
- III. O backup completo realizado diariamente elimina a necessidade de testes periódicos de recuperação, pois a integralidade dos dados garante, por si só, a viabilidade do processo de restauração.

Assinale a alternativa correta.

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

Questão 34

Analise a estratégia de continuidade de uma secretaria estadual que gerencia um sistema crítico de protocolo eletrônico e uma aplicação de controle de frotas, classificada como de suporte. O acordo de nível de serviço estabelece que o sistema de protocolo tolera uma perda máxima de transações de trinta minutos, retornando à operação em até duas horas após um incidente grave. Já o sistema de controle de frota suporta lacunas de dados de vinte e quatro horas, exigindo restabelecimento funcional em no máximo quarenta e oito horas. Com base nos conceitos de gestão de desastres e contingência, assinale a alternativa correta.

- (A) O Recovery Point Objective do sistema de protocolo eletrônico é de trinta minutos e o Recovery Time Objective desse mesmo ambiente crítico corresponde a duas horas.
- (B) O Recovery Time Objective do sistema de frotas restringe a perda transacional a vinte e quatro horas, limitando o tempo inativo do ambiente principal.
- (C) O Recovery Point Objective do sistema de frotas totaliza quarenta e oito horas, representando o volume cronológico de registros que o estado aceita perder.
- (D) O parâmetro Recovery Point Objective do protocolo eletrônico define o tempo máximo que a equipe técnica possui para reiniciar todos os servidores.
- (E) O limite global de Recovery Time Objective do sistema crítico estipula a recuperação mandatória dos últimos trinta minutos de dados perdidos no armazenamento primário.

Questão 35

Um técnico de infraestrutura está configurando a segmentação lógica de uma rede em uma unidade da administração pública estadual. Para validar o conhecimento da equipe sobre VLANs antes da implementação, o coordenador apresentou as seguintes afirmativas:

- () Uma VLAN permite segmentar logicamente uma rede física em múltiplos domínios de broadcast distintos, mesmo que os dispositivos estejam conectados ao mesmo switch físico.
- () O tráfego entre VLANs diferentes em uma mesma infraestrutura pode ser realizado diretamente pelo switch de camada 2, sem necessidade de um roteador ou switch de camada 3.
- () A configuração de uma porta de switch no modo trunk permite que ela transporte quadros de múltiplas VLANs simultaneamente, utilizando o protocolo 802.1Q para marcação dos quadros.
- () Uma VLAN configurada em um switch não pode ser estendida para outros switches da rede, pois cada domínio de broadcast fica restrito ao equipamento onde foi originalmente criado.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de VERDADEIRO (V) e FALSO (F).

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

Questão 36

A área de TI de um órgão público estadual está avaliando a adoção de contêineres para a implantação de novos serviços internos. Um dos analistas apresentou um comparativo entre contêineres e máquinas virtuais para embasar a decisão técnica. Diferencie corretamente as duas tecnologias com base em seus fundamentos de arquitetura.

- (A) Contêineres incluem um sistema operacional completo em cada instância, o que os torna mais isolados que máquinas virtuais, porém com maior consumo de recursos de disco e memória por unidade implantada.
- (B) Máquinas virtuais compartilham o kernel do sistema operacional hospedeiro entre todas as instâncias, enquanto contêineres executam sobre um hypervisor que abstrai o hardware físico subjacente.
- (C) Contêineres compartilham o kernel do sistema operacional hospedeiro entre as instâncias, enquanto máquinas virtuais executam um sistema operacional completo sobre um hypervisor, resultando em maior isolamento e maior consumo de recursos por VM.
- (D) Contêineres exigem um hypervisor do tipo 1 para funcionar diretamente sobre o hardware, ao passo que máquinas virtuais dependem de um daemon de contêiner instalado no sistema operacional do host.
- (E) Máquinas virtuais e contêineres utilizam o mesmo modelo de isolamento baseado em namespaces do kernel Linux, diferindo apenas no mecanismo de alocação de CPU e memória entre as instâncias.

Questão 37

Durante uma auditoria interna de segurança em um datacenter de órgão público, o auditor identificou quatro práticas adotadas pela equipe de infraestrutura. Analise cada uma delas quanto à sua adequação às boas práticas de hardening e gestão de segurança:

- I. Desabilitar serviços e portas de rede não utilizados nos servidores, reduzindo a superfície de ataque exposta a acessos não autorizados.
- II. Aplicar patches de segurança imediatamente após sua liberação pelo fabricante, sem realização de testes em ambiente controlado, para garantir que as correções entrem em produção no menor tempo possível.
- III. Adotar o princípio do menor privilégio na concessão de permissões de acesso, atribuindo a cada usuário ou serviço apenas as permissões estritamente necessárias ao seu papel.
- IV. Manter contas de serviço com senhas padrão de fábrica nos sistemas legados, desde que esses sistemas não estejam expostos diretamente à internet.

Assinale a alternativa correta.

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

Questão 38

Indique a causa mais provável e a respectiva ação corretiva solicitada à equipe após os usuários de uma secretaria relatarem perda repentina de acesso à intranet corporativa pelo nome de host do portal, constatando-se simultaneamente que a comunicação é bem-sucedida ao se inserir o endereço IP diretamente no navegador:

- (A) uma falha no escopo do DHCP do roteador, demandando a renovação das concessões ativas na rede.
- (B) o bloqueio do tráfego web pelo firewall de borda, exigindo a liberação urgente da porta oitenta.
- (C) o esgotamento de portas no gateway NAT da matriz, necessitando a ampliação do pool disponível.
- (D) a indisponibilidade do servidor DNS local, requerendo a verificação do serviço de resolução de nomes.
- (E) a desativação do protocolo NTP nos clientes, implicando no ajuste de sincronização de relógios internos.

Questão 39

Após um incidente de acesso indevido a sistemas internos de uma secretaria estadual, o comitê de segurança determinou a implantação de uma solução de correlação e monitoramento centralizado de eventos. O analista responsável pela especificação precisa justificar tecnicamente a adoção de um SIEM (Security Information and Event Management), diferenciando-o de uma solução de gerenciamento de logs convencional, para aprovação do projeto pelo comitê. Assinale a alternativa correta.

- (A) O diferencial do SIEM reside na capacidade de agregar e cruzar logs de múltiplas fontes simultaneamente, detectando padrões anômalos que passariam despercebidos em uma coleta simples.
- (B) A implementação dessa arquitetura anula a necessidade de manter trilhas de auditoria locais nos servidores, centralizando o armazenamento corporativo e reduzindo a sobrecarga operacional dos discos.
- (C) O repositório centralizado padrão realiza o cruzamento analítico de ataques distribuídos, enquanto a plataforma SIEM foca no arquivamento passivo de longo prazo para conformidade legal obrigatória.
- (D) A distinção principal ocorre no modelo de armazenamento, visto que as plataformas SIEM padronizam sua ingestão convertendo os eventos de sistema em capturas brutas de tráfego de rede.
- (E) A adoção da plataforma SIEM direciona-se a redes locais de pequeno porte, pois o processamento contínuo das regras analíticas inviabiliza sua execução computacional em grandes corporações governamentais.

Questão 40

O administrador de sistemas de um órgão público está implementando controles de acesso para o ambiente de diretório corporativo. A política de segurança recém-aprovada exige que o acesso ao painel de administração do Active Directory seja protegido por um fator adicional além da senha, em razão do nível de privilégio elevado dessas contas. O administrador precisa indicar à equipe qual mecanismo deve ser habilitado nesse contexto específico.

Assinale a alternativa correta.

- (A) A configuração do protocolo LDAP sobre TLS (LDAPS) entrega essa validação secundária exigida, criptografando todo o tráfego gerencial e solicitando certificados de máquina durante a autenticação.
- (B) A delegação restrita de Kerberos atende à normativa ao fragmentar o ticket de serviço, condicionando o login do administrador à aprovação do controlador principal.
- (C) A implementação da autenticação multifator que exige a apresentação de um segundo elemento de verificação, bloqueando intrusões mesmo quando a senha for comprometida.
- (D) A imposição de filtros de complexidade nos diretórios corporativos substitui estruturalmente o elemento adicional, mitigando ataques de força bruta na interface do painel.
- (E) A adoção de listas de controle discricionárias blinda a conta administrativa do servidor, transferindo a liberação da sessão para um certificado de chave pública.

MANUTENÇÃO

Questão 41

Um técnico de TI da Procuradoria Geral do Estado recebe a seguinte demanda: o setor jurídico relata que uma impressora de rede parou de funcionar após uma queda de energia. O técnico substitui o fusível queimado e restaura o funcionamento do equipamento. Na semana seguinte, o mesmo técnico realiza a limpeza interna dos computadores do setor antes que qualquer falha ocorra, conforme calendário estabelecido pela equipe de TI.

Assinale a alternativa que classifica corretamente cada uma das ações descritas, na ordem em que aparecem.

- (A) Manutenção preditiva e manutenção evolutiva.
- (B) Manutenção evolutiva e manutenção preventiva.
- (C) Manutenção corretiva e manutenção preventiva.
- (D) Manutenção preventiva e manutenção corretiva.
- (E) Manutenção corretiva e manutenção preditiva.

Questão 42

Um estagiário de TI da PGE/BA recebe um chamado relatando que dois computadores de uma mesma sala não acessam o sistema de gestão processual, enquanto os demais equipamentos do corredor adjacente funcionam normalmente. Antes de acionar o fornecedor, o técnico responsável inicia o processo de diagnóstico seguindo etapas estruturadas de troubleshooting.

Analise as afirmativas abaixo sobre os procedimentos corretos nesse cenário.

I. Isolar o escopo do problema — verificar se a falha é restrita a um segmento de rede, a um switch específico ou a configurações dos próprios equipamentos — é uma etapa de isolamento de falha e deve anteceder a tentativa de solução.

II. Reproduzir o erro em ambiente controlado e registrar evidências, como capturas de tela e logs do sistema, compõem etapas do troubleshooting que subsidiam a análise de causa raiz e o escalonamento, se necessário.

III. A análise de causa raiz deve ser iniciada com a substituição imediata de peças físicas dos equipamentos afetados, pois eliminar hipóteses de hardware é a forma mais eficaz de reduzir o tempo de resolução.

Assinale a alternativa correta:

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

Questão 43

Durante uma rotina de manutenção preventiva em servidores de um órgão público estadual, o técnico responsável deve adotar uma série de cuidados com hardware para garantir a integridade dos equipamentos e a segurança do ambiente. Analise as afirmativas abaixo.

() O uso de pulseira antiestática durante a manipulação de componentes internos reduz o risco de descarga eletrostática, que pode danificar chips e memórias mesmo sem que o técnico perceba.

() A obstrução das saídas de ventilação de um servidor durante a manutenção não representa risco imediato de superaquecimento, desde que o procedimento seja concluído em menos de dez minutos.

() A limpeza de filtros de ar e dissipadores de calor com ar comprimido é uma prática recomendada para evitar o acúmulo de poeira, que é um dos fatores de superaquecimento em ambientes de TI.

() O aterramento correto do rack e dos equipamentos é dispensável quando o ambiente possui proteção contra surtos na tomada, pois esses dispositivos eliminam o risco de diferença de potencial.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

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

Questão 44

O setor de infraestrutura de TI de um órgão público estadual avalia a aquisição de equipamentos de proteção elétrica para garantir a continuidade dos servidores durante instabilidades na rede elétrica. O gestor de TI precisa diferenciar os dispositivos disponíveis para recomendar a solução mais adequada a cada ponto do ambiente. Assinale a alternativa que descreve corretamente a função de um nobreak (UPS) em relação a um estabilizador de tensão.

- (A) O nobreak fornece energia por meio de baterias durante quedas de energia, além de estabilizar a tensão, enquanto o estabilizador regula a tensão, mas não mantém o equipamento em operação após a falta de energia.
- (B) O estabilizador fornece energia por bateria em caso de queda de energia e regula a tensão, enquanto o nobreak atua apenas sobre variações de frequência da rede elétrica.
- (C) O nobreak protege contra picos de tensão e descargas atmosféricas, enquanto o estabilizador fornece autonomia de bateria para desligamento seguro dos servidores.
- (D) O estabilizador e o nobreak possuem funções equivalentes de proteção elétrica, diferenciando-se pela capacidade de potência e pelo tipo de carga que cada equipamento suporta.
- (E) O nobreak atua na filtragem de ruídos elétricos da rede, enquanto o estabilizador garante continuidade de operação durante interrupções de energia.

Questão 45

A equipe de TI de um órgão estadual planeja aplicar um pacote cumulativo de atualizações de segurança em servidores Windows que hospedam o sistema de gestão documental. O gestor de TI pondera os riscos envolvidos e define critérios para a aplicação, considerando que o sistema opera em horário comercial e que já houve um incidente anterior em que uma atualização gerou incompatibilidade com um driver de armazenamento, exigindo a reversão de emergência do ambiente para o estado anterior. Diante desse histórico, avalie qual conjunto de práticas melhor mitiga os riscos da janela de manutenção planejada.

- (A) Aplicar as atualizações em todos os servidores simultaneamente fora do horário comercial, sem etapa de validação prévia, para reduzir a exposição à vulnerabilidade o mais rápido possível.
- (B) Testar as atualizações em ambiente de homologação, aplicar nos servidores em produção sem definir procedimento de rollback, pois o ambiente de homologação já reduz suficientemente o risco residual.
- (C) Agendar a janela de manutenção durante o horário comercial para que a equipe técnica esteja disponível para monitorar a aplicação e reverter falhas com maior agilidade.
- (D) Dispensar o teste em ambiente de homologação quando o fabricante classifica a atualização como crítica, pois a urgência da correção supera o risco de incompatibilidade em produção.
- (E) Testar as atualizações em ambiente de homologação antes da produção, definir procedimento de rollback documentado, agendar a janela fora do horário de pico e realizar backup dos servidores imediatamente antes da aplicação.

Questão 46

Um técnico de suporte de TI de uma secretaria estadual recebe um chamado relatando que uma estação Windows 10 está com desempenho degradado desde a manhã: o sistema demora vários minutos para responder a comandos simples e o usuário relata que o problema surgiu logo após a inicialização. O técnico acessa a máquina remotamente e precisa identificar rapidamente qual componente ou processo está consumindo recursos de forma anormal antes de tomar qualquer ação corretiva. Indique a sequência de ações mais adequada para diagnosticar a origem do problema nesse estágio inicial.

- (A) Reiniciar o serviço de Windows Update imediatamente, pois atualizações em segundo plano são a causa mais frequente de lentidão pós-inicialização e a reinicialização do serviço libera os recursos consumidos.
- (B) Desinstalar os programas instalados recentemente pelo usuário sem antes verificar os logs do sistema, pois alterações recentes no ambiente são a causa provável e a remoção imediata resolve o problema com menor risco.
- (C) Acessar o Gerenciador de Tarefas para identificar processos com alto consumo de recursos e correlacionar com registros do Visualizador de Eventos no horário de início do problema.
- (D) Formatar e reinstalar o sistema operacional da estação, pois problemas de performance recorrentes após inicialização indicam corrupção de arquivos de sistema que ferramentas de diagnóstico não conseguem detectar.
- (E) Executar imediatamente uma varredura completa de antivírus antes de qualquer verificação de recursos, pois lentidão pós-inicialização indica infecção por malware e deve ser tratada como incidente de segurança prioritário.

Questão 47

Durante uma auditoria interna, o gestor de TI de um órgão público identifica que todos os técnicos de suporte utilizam contas com privilégios de administrador local nos computadores dos usuários para realizar atendimentos de rotina, como reinstalação de drivers e remoção de malware. Ao analisar os logs de acesso, constata que algumas dessas contas foram comprometidas após ataques de phishing direcionados aos técnicos, permitindo que o agente malicioso instalasse software não autorizado em diversas estações.

Avalie qual medida de segurança, entre as listadas abaixo, teria maior impacto na contenção do dano causado pelo comprometimento dessas contas.

- (A) Exigir autenticação multifator para acesso ao e-mail corporativo, pois o phishing por e-mail é o vetor identificado no incidente e a MFA impediria o acesso à conta mesmo com as credenciais comprometidas.
- (B) Instalar solução de antivírus atualizada em todas as estações, pois o antivírus detecta e remove o software malicioso instalado pelo agente após o comprometimento da conta.
- (C) Treinar os técnicos para identificar e-mails de phishing, pois o fator humano é o principal vetor de ataque nesse cenário e a conscientização reduz significativamente o risco de comprometimento das credenciais.
- (D) Adotar o princípio do menor privilégio, restringindo as contas dos técnicos às permissões mínimas para tarefas cotidianas e reservando credenciais elevadas para operações que efetivamente as exijam.
- (E) Substituir as contas de administrador local por contas de administrador de domínio, pois o controle centralizado de permissões no domínio reduz o risco de uso indevido nas estações individuais.

Questão 48

A central de suporte de TI de uma secretaria estadual registra quatro chamados simultâneos em uma segunda-feira pela manhã. O técnico plantonista precisa classificar e priorizar os atendimentos conforme critérios de impacto e urgência, observando os acordos de nível de serviço vigentes. Analise as afirmativas abaixo sobre os critérios corretos de gestão desses chamados:

I. O chamado que relata indisponibilidade total do sistema de protocolo eletrônico, afetando toda a secretaria no início do expediente, deve receber prioridade mais alta do que o chamado de um único usuário que solicita a instalação de uma nova fonte de dados em sua planilha.

II. O escalonamento de um incidente para o nível de suporte especializado deve ocorrer quando o técnico de primeiro nível esgota suas possibilidades de resolução dentro do prazo previsto no SLA, garantindo que o tempo de resposta acordado não seja ultrapassado sem ação.

III. A prioridade de um chamado é determinada pela urgência declarada pelo usuário no momento da abertura, não podendo o técnico reclassificá-la com base em análise técnica posterior do impacto real.

IV. O registro de todos os chamados, mesmo os resolvidos rapidamente, é dispensável quando a equipe opera abaixo de sua capacidade, pois o histórico de incidentes tem relevância apenas para dimensionamento de equipe em períodos de sobrecarga.

Assinale a alternativa correta.

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

Questão 49

Após a substituição de um switch de acesso em um andar de um prédio público, o técnico responsável encerra o chamado sem atualizar o sistema de inventário de ativos nem registrar formalmente a mudança realizada. Três semanas depois, outro técnico precisa mapear a topologia do andar para planejar uma expansão de rede e, ao consultar os registros disponíveis, obtém dados que não refletem o estado atual da infraestrutura, comprometendo o planejamento da expansão. Indique a prática que teria evitado diretamente o problema descrito no cenário.

- (A) Realizar um backup adicional dos arquivos de configuração do switch substituído antes da troca, preservando o histórico das configurações anteriores do equipamento.
- (B) Atualizar o registro do ativo no CMDB e documentar a mudança realizada no sistema de controle de configurações, incluindo modelo, localização e data da substituição.
- (C) Acionar o processo de gestão de incidentes para registrar a falha que motivou a substituição do switch, vinculando o chamado ao ativo afetado no sistema de help desk.
- (D) Aplicar hardening básico no switch substituído antes de conectá-lo à rede, registrando as configurações de segurança aplicadas no log do equipamento.
- (E) Comunicar a substituição ao gestor de TI por e-mail, para que ele decida se a atualização do inventário é necessária conforme a política interna do órgão.

Questão 50

Um técnico de suporte de TI de um órgão público estadual recebe chamados de três servidores do mesmo setor relatando que os documentos enviados à impressora de rede compartilhada não são impressos. Ao acessar remotamente o servidor de impressão, o técnico constata que há dezenas de trabalhos acumulados na fila, todos com status de erro, e que a impressora aparece como online no painel de controle, sem responder a comandos de impressão.

Diante desse cenário, indique a sequência de ações técnicas mais adequada para restaurar o funcionamento da fila de impressão.

- (A) Desinstalar e reinstalar o driver da impressora em cada estação dos usuários afetados, pois erros acumulados na fila indicam incompatibilidade entre o driver local e o servidor de impressão.
- (B) Parar o serviço Spooler de Impressão no servidor, excluir manualmente os arquivos de spool pendentes na pasta correspondente e reiniciar o serviço, verificando em seguida se a fila volta a processar normalmente.
- (C) Compartilhar novamente a impressora no servidor com um novo nome de compartilhamento, pois trabalhos presos na fila indicam que as permissões de compartilhamento foram corrompidas e precisam ser recriadas para restaurar o acesso dos usuários.
- (D) Redirecionar os usuários para uma impressora alternativa e aguardar a limpeza automática da fila pelo sistema operacional, pois o Windows limpa filas com erro após reinicialização programada do servidor.
- (E) Excluir o objeto da impressora no servidor e recriá-lo com um novo driver, pois filas com múltiplos erros simultâneos indicam falha estrutural no objeto de impressora que procedimentos de limpeza de spool não conseguem corrigir.

PROVA DE REDAÇÃO

Os benefícios associados às TICs podem ser extraídos por uma pluralidade de usuários, contudo, esses podem ser mais impactantes para países considerados como marginais (devido a desvantagens históricas, dependência econômica ou marginalização política, ocupam uma posição subordinada no sistema internacional). Steinmueller (2001) é um dos precursores da ideia de que as TICs abrem uma janela de oportunidade que permite aos países marginais um salto sobre etapas necessárias para o desenvolvimento econômico e social. Entretanto, o autor reforça alguns elementos que são condicionantes para a devida extração dos benefícios e a potencialidade dos impactos sobre a economia: capacidade de absorção, acesso e know-how; capacidade em tecnologias complementares; e integração do mercado a jusante. A identificação de elementos condicionantes enfatiza o papel do Estado em assumir uma função coordenadora para que o país esteja apto ao acesso e uso destas tecnologias.

CASTELLANO, Marcelo & SHIMA, Walter Tadahiro. **Análise da infraestrutura de TICs do Brasil em termos comparativos**: insumos para uma política industrial. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/viewFile/13184/9114>. Acesso em: 17 mai. 2026.

A partir da leitura do texto motivador e considerando o papel das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como indutoras do desenvolvimento global, redija um texto dissertativo-argumentativo, com mínimo 30 linhas e máximo 40 linhas, sobre o seguinte tema:

“POLÍTICAS PÚBLICAS DE INOVAÇÃO: AS TICs E O DESAFIO DO DESENVOLVIMENTO EM PAÍSES SUBORDINADOS.”

Em seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

1. O conceito de "salto de etapas" (*leapfrogging*) propiciado pelas TICs no contexto dos países periféricos ou marginais.
2. Os fatores condicionantes destacados pela literatura (absorção, *know-how*, tecnologias complementares e integração de mercado) para que os benefícios tecnológicos se revertam em impacto econômico real.
3. O papel indutor e coordenador do Estado na formulação de políticas públicas voltadas à infraestrutura, inclusão digital e capacitação tecnológica.

RASCUNHO PARA PROVA DE REDAÇÃO

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40