



EDITAL 021/2021– Concurso Público

## CADERNO DE QUESTÕES

**Analista de Suporte – Centro de  
Informação**

### **LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

**NÃO ABRA ESTE CADERNO SEM AUTORIZAÇÃO DO FISCAL**

- Esta prova contém 30 questões de múltipla escolha, com 4 (cinco) alternativas por questão, das quais apenas 1 (uma) estará correta.
- Não rasure e nem amasse a folha de prova. Não use corretivo.
- Não será permitido, durante a realização das provas, o uso de equipamentos mecânicos, eletrônicos ou ópticos que permitam o armazenamento ou a comunicação de dados, informações ou similares.
- Durante a realização das provas, não será permitido o empréstimo de qualquer material.
- Iniciada a prova, o candidato somente poderá ausentar-se acompanhado de um fiscal.
- É expressamente proibida, durante a realização da prova, a consulta de qualquer material: livros, códigos, legislação em geral, régua de cálculo e outros.
- Será desclassificado do Concurso o candidato que proceder com improbidade, indisciplina, falta de decoro ou que adotar comportamento incorreto ou descortês para com quaisquer dos fiscais ou membros da Comissão de Concurso, seus auxiliares ou autoridades presentes.

**Duração total: 3h00 horas**

**PERMANÊNCIA MÍNIMA NA SALA: 30 Minutos.**

|             |      |
|-------------|------|
| Nome:       | CPF: |
| Assinatura: |      |



### QUESTÃO 01

Um usuário de um computador com o sistema operacional MS-Windows 10, em sua configuração padrão, deseja criar uma nova pasta na Área de Trabalho. Uma das formas de criar essa pasta é com o mouse, em sua configuração padrão, selecionar:

- a) um espaço vazio na Área de Trabalho, pressionar o seu botão direito e, na janela que surge na tela, selecionar o Explorador de Arquivos e selecionar a opção Criar nova pasta.
- b) o Explorador de Arquivos e selecionar a opção Criar nova pasta e, em seguida, selecionar Área de Trabalho.
- c) um espaço vazio na Barra de Ferramentas, pressionar o seu botão esquerdo e, na janela que surge na tela, selecionar Nova Pasta.
- d) um espaço vazio na Área de Trabalho, pressionar o seu botão direito e, na janela que surge na tela, selecionar Novo e selecionar a opção Pasta.

### QUESTÃO 02

Um funcionário que pretende adicionar uma impressora em seu computador, utilizando o Windows 10, versão configuração padrão em português, DEVERÁ acionar o recurso:

- a) Gerenciamento do computador.
- b) Windows Explorer.
- c) Gerenciamento de dispositivos.
- d) Painel de controle.

### QUESTÃO 03

A segurança do Microsoft Windows 10 está relacionada à manutenção do sistema atualizado. Com relação a este aspecto, o usuário deve verificar, periodicamente, se o sistema se encontra atualizado.

Assinale a alternativa que mostra os passos para realizar esta atividade.

- a) Selecione o botão Iniciar, acesse Status do Sistema, depois Acesso e, finalmente, selecione Windows Update.
- b) Selecione o botão Iniciar, acesse Configurações, depois Atualização e Segurança e, finalmente, selecione Windows Update.
- c) Selecione o botão Configurações, acesse Status do Sistema, depois Atualização do Sistema e, finalmente, selecione Windows Update.

d)Selecione o botão Iniciar, acesse Status do Sistema, depois Atualização do Sistema e, finalmente, selecione System Update.

#### QUESTÃO 04

Com relação ao IPCONFIG, analise as assertivas abaixo.

I.ipconfig /all – mostra as configurações de rede (IP,MAC, Gateway etc.).

II.ipconfig /release – mostra as sessões TCP/IP ativas.

III.ipconfig /renew – renova o IP via DHCP.

IV.ipconfig /flushdns – mostra o cache do DNS.

É correto o que se afirma em:

a)I e IV, apenas.

b)II e III, apenas.

c)I e III, apenas.

d)III e IV, apenas.

#### QUESTÃO 05

Considere uma infraestrutura de rede baseada em uma solução Microsoft Windows em que computadores com o sistema operacional Windows são disponibilizados aos usuários. Para que esses usuários possam realizar logon, ou seja, autenticar-se através de um nome de usuário e senha, sem necessitarem estar cadastrados localmente em cada computador, é preciso que esses computadores participem de:

a)um mesmo grupo de trabalho (workgroup).

b)um mesmo domínio.

c)uma mesma intranet.

d)uma mesma rede local.

#### QUESTÃO 06

O Windows apresenta informações sobre a quantidade de memória instalada, o tipo de processador e o tipo de sistema operacional (32 ou 64 bits), além de outras informações. As três informações mencionadas são encontradas em:

- a)meus documentos.
- b)opções de acessibilidade.
- c)conta de usuários.
- d)sistema.

### **QUESTÃO 07**

Para facilitar a leitura de documentos em um computador com Windows 10, um usuário, rotacionou o monitor em 90°. Como a imagem no monitor não rotacionou automaticamente, o usuário entrou em contato com o técnico de suporte solicitando orientações para corrigir a exibição da imagem. O técnico orientou ao usuário para clicar com o botão direito do mouse sobre a área de trabalho e:

- a)clicar em "Configurações de rotação" e, em "Exibição", escolher a opção "Retrato".
- b)clicar em "Configurações de exibição" e, em "Orientação", escolher a opção "Paisagem".
- c)clicar em "Configurações de exibição" e, em "Orientação", escolher a opção "Retrato".
- d)clicar em "Configurações de rotação" e, em "Exibição", escolher a opção "Paisagem".

### **QUESTÃO 08**

Em um documento que está sendo editado no MS-Word, na sua configuração padrão, a sequência a partir do guia Arquivo, para selecionar o formato "PDF" em que o arquivo será salvo, é:

- a)Imprimir, na caixa de seleção "Formato" escolher a opção PDF.
- b)Encaminhar, na caixa de seleção "Tipo" escolher a opção PDF.
- c)Salvar como, na caixa de seleção "Tipo" escolher a opção PDF.
- d)Salvar e Enviar, Editor de PDF.

### **QUESTÃO 09**

Comparando dois documentos criados no Microsoft Word 2010, em sua configuração padrão, sendo um deles em modo paisagem e outro em modo retrato, mas ambos com a mesma fonte e tamanho de letra, e margens, assinale a alternativa correta.

- a)O documento em modo paisagem tem mais caracteres por linha do que o documento em modo retrato.
- b)O documento em modo retrato tem menos linhas do que o documento em modo paisagem.
- c)Ambos os documentos têm a mesma quantidade de caracteres por linha.

d)O documento em modo paisagem tem menos caracteres por linha do que o documento em modo retrato.

### QUESTÃO 10

Em uma planilha do Microsoft Office Excel 2010, um usuário precisa manter sempre visíveis as colunas A e B (Congelar Painéis), mesmo acessando colunas mais à direita da planilha. Assinale a alternativa que apresenta como é possível fazer isso.

- a)Selecionar as colunas A e B (todas as linhas) e escolher a opção Congelar Painéis, no botão Congelar Painéis da guia Exibição.
- b)Selecionar as células A1 e B1 e escolher a opção Congelar Painéis, no botão Congelar Painéis da guia Exibição.
- c)Selecionar a célula C1 e escolher a opção Congelar Painéis, no botão Congelar Painéis da guia Exibição.
- d)Não importando a célula selecionada no momento, escolher a opção Congelar Primeira Coluna, no botão Congelar Painéis da guia Exibição.

### QUESTÃO 11

Em uma planilha elaborada no MS-Excel 2010, a célula A1 possui a palavra Casa, e a célula B1, a palavra amarela. Uma fórmula que pode ser colocada na célula C1, de modo que ela exiba o resultado da concatenação dos conteúdos das células A1 e B1, exibindo Casa amarela, com um espaço entre as duas palavras, é:

- a) =A1&"espaço"&B1
- b) =A1&" "&B1
- c) =A1&space&B1
- d) =A1+20h+B1

### QUESTÃO 12

Um funcionário tem uma dúvida no MS-PowerPoint referente a como utilizar um recurso para ensaiar e cronometrar uma apresentação que deverá ser realizada de forma automática a um grupo de visitantes. Assinale a alternativa que apresenta a resposta correta com o nome do recurso indicado para essa finalidade.

- a)Intervalo de slide.
- b)Slide mestre.
- c)Iniciar apresentação.
- d)Finalizar apresentação.

### QUESTÃO 13

Assinale a alternativa que apresenta o usuário do sistema operacional Linux que é conhecido como superusuário e que pode atuar como o proprietário de qualquer arquivo ou processo.

- a) administrator
- b) admin
- c) root
- d) init

### QUESTÃO 14

Um ataque de Denial of Service (DoS – Negação de serviço) é uma tentativa mal intencionada de afetar a disponibilidade de um sistema específico. Considere que um administrador de redes constatou que o Firewall da rede sofreu esse tipo de ataque através do IP 189.20.34.88. A regra de firewall baseada em iptables que bloqueia a entrada de tráfego do IP 189.20.34.88 é

- a) iptables -A INPUT -s "189.20.34.88" -j ACCEPT
- b) iptables -A INPUT -s "189.20.34.88" -j DROP
- c) iptables -D INPUT -s "189.20.34.88" -j DROP
- d) iptables -I INPUT -s "189.20.34.88" -j ACCEPT

### QUESTÃO 15

No Windows Server 2016, é um grupo de usuários válido:

- a) Administradores remotos.
- b) Usuários eventuais.
- c) Usuários de internet.
- d) Operadores de configuração de rede

### QUESTÃO 16

O Active Directory, ou simplesmente AD, é um software desenvolvido pela empresa Microsoft que implementa serviço de diretório, garantindo mais facilidade na administração das informações de usuários pertencentes a uma rede de computadores. A respeito do AD, analise as opções abaixo e marque a alternativa correta.

- 1) O AD é uma implementação baseada no protocolo Telnet.

2) São alguns exemplos de tipos de objetos do AD: usuários, grupos, impressoras e pastas compartilhadas.

3) Um exemplo de benefício no uso do AD é que os usuários podem, através de um único logon, acessar os recursos que lhes são permitidos.

a) Apenas as opções 1 e 2 estão corretas.

b) Somente a opção 1 está correta.

c) Apenas as opções 2 e 3 estão corretas.

d) Todas as opções estão corretas.

### QUESTÃO 17

No dia a dia de trabalho é comum a utilização do e-mail como veículo de troca de informações entre os funcionários. Saber utilizar as ferramentas de correio eletrônico de maneira correta nas mais diversas situações e utilizando os recursos disponíveis é essencial para melhorar as comunicações pessoais e corporativas.

Sobre a troca de e-mail e uso das ferramentas de correio eletrônico, é correto afirmar:

a) Quando uma mensagem de e-mail é enviada, ela normalmente fica armazenada em uma pasta de e-mails enviados e pode ser acessada posteriormente, exceto aquelas que contêm anexos pois, por serem grandes, são apagadas automaticamente.

b) Quando se envia um e-mail para uma lista de destinatários com uma pessoa A em cópia oculta, se qualquer um dos destinatários da lista acionar a opção para responder a todos, a pessoa A também receberá a resposta.

c) Uma mensagem recebida com um arquivo anexo contendo vírus é sempre desinfetada pelos mecanismos de proteção da ferramenta de correio eletrônico utilizada, dessa forma, abrir um arquivo anexo em uma mensagem representa uma ação segura.

d) Ler uma mensagem de e-mail e, em seguida, acionar a opção "Encaminhar" normalmente indica o desejo de enviar a mensagem a outros destinatários que não estavam na lista de copiados da mensagem recebida.

### QUESTÃO 18

Considere o seguinte URL utilizado na barra de endereços de um navegador de Internet típico:

<http://www.policiacivil.sp.gov.br/portal>

Com relação a esse URL, é correto afirmar que:

- a) o tipo de serviço identificado pelo URL é para a transferência de arquivos entre o usuário e o servidor Internet.
- b) a forma de acesso ao site identificado pelo URL só pode ser executada por meio de tablets.
- c) a transferência de informação entre o navegador e o servidor Internet não é criptografada.
- d) é um site cujo domínio é do tipo comercial, ou seja, para a realização de transações e negócios.

### QUESTÃO 19

Um usuário do Google Chrome sabe que, por padrão, os arquivos baixados da internet são gravados na pasta Downloads de computadores que utilizam o sistema operacional Windows. Porém, esse usuário deseja que, toda vez que um arquivo for baixado, seja questionado em qual local ele deseja salvá-lo. Para isso, ele deverá clicar no botão “Personalizar e controlar o Google Chrome”, depois selecionar

- a) Downloads > Definir local e ativar “Definido pelo usuário”.
- b) Configurações > Avançado e, no grupo Downloads, ativar “Perguntar onde salvar cada arquivo antes de fazer download”.
- c) Preferências > Avançado > Downloads e ativar “Perguntar antes de salvar”.
- d) Configurações > Downloads e ativar “Permitir a escolha do local”.

### QUESTÃO 20

A máscara de sub rede de uma rede IPv4 é 255.255.255.248. O número de hosts possíveis dentro desta sub rede é:

- a) 254
- b) 128
- c) 6
- d) 2

### QUESTÃO 21

A máscara de sub rede de uma rede IPv4 foi definida como /21. O endereço de rede desta rede é 10.0.0.0. Qual é o endereço de broadcast?

- a) 10.0.0.255
- b) 10.0.0.21

c)10.0.7.255

d)10.0.8.0

### QUESTÃO 22

A \_\_\_\_\_ é uma rede sobreposta à rede pública, mas com a maioria das propriedades de rede privada. A opção correta para completar a lacuna é:

a)VPN

b)WAN

c)VLAN

d)PSTN

### QUESTÃO 23

Considere as afirmativas abaixo acerca da caracterização de redes de computadores e a extensão geográfica.

I.As redes LAN são normalmente privadas e contidas em um único edifício ou local de poucos quilômetros de extensão.

II.As redes WAN possuem taxa de transferência de dados superiores às das redes LAN.

III.As redes WAN são utilizadas para conexões entre pequenas cidades.

IV.As redes LAN possuem baixas taxas de erros em comparação com as redes WAN.

Em relação ao exposto, estão corretas as afirmativas:

a)II e III.

b)I e III.

c)I e IV.

d)II e IV.

### QUESTÃO 24

A respeito de conceitos que envolvem a montagem de microcomputadores e o uso de cabeamento estruturado na construção de redes capazes de interligar estes microcomputadores, analise as opções abaixo e marque a alternativa correta.

1) 568 A e 568 B são os nomes utilizados em cabeamento estruturado para designar dois diferentes tipos de padrão de cores para cabos de par trançados utilizados em redes de computadores.

2) Em termos de processadores, os padrões de soquetes da linha de processados Intel são compatíveis com a linha de processados AMD.

3) O alicate crimpador compatível com conectores RJ11 é o mais utilizado na montagem de redes de computadores pois este tipo de conector é o padrão das redes ethernet.

a) Apenas as opções 1 e 2 estão corretas.

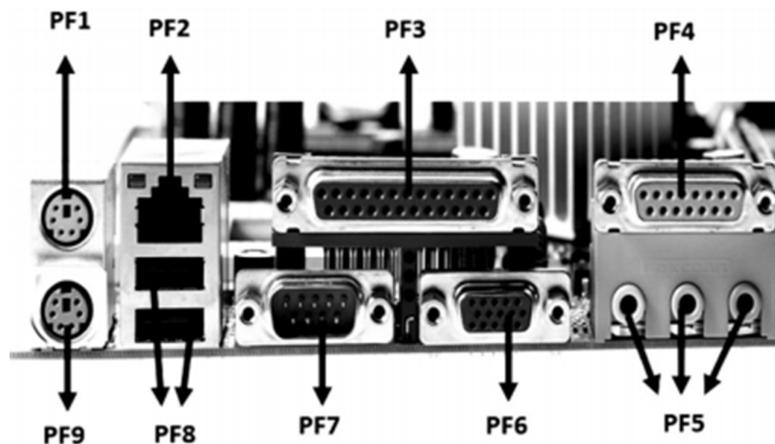
b) Somente a opção 1 está correta.

c) Apenas as opções 2 e 3 estão corretas.

d) Todas as opções estão corretas

## QUESTÃO 25

A figura abaixo, utilizada por um perito para identificação de conectores, mostra diversas interfaces existentes em uma placa-mãe e utilizadas na montagem em um gabinete de um microcomputador versão desktop, para conexão de dispositivos de entrada/saída de dados.



As interfaces identificadas por PF2, PF8 e PF9 são conhecidas, respectivamente, como:

a) RG6, HDMI e PS2.

b) RJ45, HDMI e PS2.

c) RG6, USB e SSD.

d) RJ45, USB e PS2.

### QUESTÃO 26

Quando um computador apresenta sistematicamente perda de desempenho e desligamentos durante a execução de programas, uma possível causa desse problema é:

- a) travamento da BIOS (Basic Input/Output System).
- b) teclado desconectado.
- c) poeira no cooler do processador.
- d) fonte superdimensionada.

### QUESTÃO 27

A citação “Notebook Ultra Fino Lenovo, Intel® Core™ i7-1065G7, 8GB, 1TB, Tela 14”, GeForce® MX250 2GB - Yoga S740 - 81RM0004BR” representa a especificação de um notebook. As referências “Intel® Core™ i7-1065G7” e “1TB” dizem respeito, respectivamente, aos seguintes componentes de hardware:

- a) microprocessador e disco rígido.
- b) adaptador de rede e disco rígido.
- c) microprocessador e pendrive.
- d) memória principal e disco rígido.

### QUESTÃO 28

Tendo em vista os conhecimentos gerais de manutenção de computadores, marque a alternativa que apresenta uma afirmação verdadeira.

- a) Qualquer placa-mãe suporta processadores Intel e AMD, basta que se atente ao soquete do processador ser compatível ao valor do clock do processador.
- b) Sempre que o sistema operacional é finalizado (o computador é desligado), ele salva informações essenciais para o próximo boot em um conjunto de memórias ROM localizado na placa-mãe e chamado de chipset.
- c) Um cooler subdimensionado pode trazer problemas de superaquecimento ao processador, acarretando travamentos ou até algum dano permanente ao chip.
- d) Sistemas operacionais e aplicativos de 64bits só poderão ser executados por um microprocessador de 32 bits se for feita uma atualização do BIOS para uma versão especial que suporte essa situação.

### QUESTÃO 29

Foi sugerido um upgrade nas máquinas. Um dos itens sugeridos foi a instalação de um DIMM nos PC. Isso significa a instalação de:

- a) uma placa wireless.
- b) um módulo de memória.
- c) uma porta USB.
- d) uma bateria com maior durabilidade.

### QUESTÃO 30

Um usuário, em sua estação de trabalho, recebeu um comunicado do setor de TI, solicitando a desinstalação do software ABC de seu computador, que possui um Sistema Operacional Windows 10. Sabe-se que o software ABC foi instalado pelo setor de TI no diretório padrão de instalação de programas do Windows. O usuário, então, visualizou a área de trabalho, selecionou o ícone de abertura do referido programa clicando sobre ele e, em seguida, pressionou o botão delete do seu teclado. Sobre o procedimento realizado, analise as afirmativas a seguir.

I. O software não foi desinstalado, já que este não é o procedimento adequado de desinstalação de programas em ambientes Windows.

II. O ícone deletado é, na verdade, um atalho para o software; que, após a realização da operação de delete, é movido para lixeira.

III. No Windows, o atalho de desktop se trata apenas de um facilitador para a abertura de programas, que armazenam o caminho completo do endereço onde o software está instalado.

Está correto o que se afirma em:

- a) I, II e III.
- b) II, apenas.
- c) I e III, apenas.
- d) II e III, apenas.



**GABARITO OFICIAL EDITAL 021/2021**

**CONCURSO PÚBLICO – ANALISTA DE SUPORTE C.I**

Marque com um X as alternativas corretas, será válida somente uma alternativa por questão:

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 01) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 02) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 03) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 04) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 05) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 06) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 07) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 08) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 09) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 10) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 11) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 12) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 13) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 14) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 15) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 16) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 17) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 18) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 19) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 20) | (A) | (B) | (C) | (D) |

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| <b>Nome:</b>       | <b>CPF:</b> |
| <b>Assinatura:</b> |             |



|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 21) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 22) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 23) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 24) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 25) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 26) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 27) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 28) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 29) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 30) | (A) | (B) | (C) | (D) |

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| <b>Nome:</b>       | <b>CPF:</b> |
| <b>Assinatura:</b> |             |



CENTRO UNIVERSITÁRIO  
**Fundação Santo André**

**GABARITO EDITAL 021/2021**

**VIA DO CANDIDATO**

**CONCURSO PÚBLICO – Analista de Suporte – C.I**

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 01) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 02) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 03) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 04) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 05) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 06) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 07) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 08) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 09) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 10) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 11) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 12) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 13) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 14) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 15) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 16) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 17) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 18) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 19) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 20) | (A) | (B) | (C) | (D) |



CENTRO UNIVERSITÁRIO  
**Fundação Santo André**

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 21) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 22) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 23) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 24) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 25) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 26) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 27) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 28) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 29) | (A) | (B) | (C) | (D) |
| 30) | (A) | (B) | (C) | (D) |

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| <b>Nome:</b>       | <b>CPF:</b> |
| <b>Assinatura:</b> |             |