



CENTRO UNIVERSITÁRIO  
**Fundação Santo André**

**EDITAL 017/2022– Concurso Público**

**CADERNO DE QUESTÕES**

**ANALISTA DE SUPORTE I**

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

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

- Esta prova contém 20 questões de múltipla escolha, com 4 (quatro) 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: 2h00 horas**

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

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

### QUESTÃO 01

Um usuário de um microcomputador do tipo PC, com o sistema operacional Windows 10 instalado na sua configuração padrão, deseja saber as configurações de hardware desse PC, como o processador presente e a quantidade de memória instalada. Para isso, basta

- a) pressionar as teclas Ctrl+Alt+Del e, no menu que se abre, escolher a opção Configurações.
- b) clicar com o botão esquerdo do mouse na barra de Tarefas e escolher a opção Configurações no menu que se abre.
- c) clicar com o botão direito do mouse Área de Trabalho e escolher a opção Configurações no menu que se abre.
- d) clicar com o botão direito do mouse no ícone do menu Iniciar e escolher a opção Sistema.

### QUESTÃO 02

O trabalho de Maria faz com que ela edite documentos, lide com aplicativos específicos e envie/responda diversos e-mails ao longo do dia. Assim, ela decidiu incrementar a tela do seu computador de mesa, por meio da utilização de um segundo monitor físico.

No Windows 10, para configurar a disposição das telas, Maria precisou:

- a) utilizar o menu Configurações/Sistema.
- b) fazer o download e instalar o recurso que permite essa utilização.
- c) usar a Ferramenta de Captura do Windows 10.
- d) utilizar o aplicativo Gerenciador de Tarefas na Barra de Tarefas.

### QUESTÃO 03

No Windows 10, a combinação de teclas Ctrl + Shift +Esc está associada à abertura do:

- a) Painel de Controle;
- b) Documentos do Usuário;
- c) Gerenciamento de Tarefas;
- d) Área de trabalho

#### QUESTÃO 04

Paulo utiliza em seu trabalho o editor de texto Microsoft Word 2010 (em português) para produzir os documentos da empresa. Certo dia Paulo digitou um documento contendo 7 páginas de texto, porém, precisou imprimir apenas as páginas 1, 3, 5, 6 e 7. Para imprimir apenas essas páginas, Paulo clicou no Menu Arquivo, na opção Imprimir e, na divisão Configurações, selecionou a opção Imprimir Intervalo Personalizado. Em seguida, no campo Páginas, digitou

- a) 1,3,5-7 e clicou no botão Imprimir.
- b) 1-3,5-7 e clicou no botão Imprimir.
- c) 1+3,5;7 e clicou na opção enviar para a Impressora.
- d) 1,3,5;7 e clicou no botão Imprimir.

#### QUESTÃO 05

A planilha a seguir, construída utilizando-se o Microsoft Excel 2010 (em português), mostra a simulação do valor economizado por uma pessoa durante certo número de meses. Na linha 2, a pessoa economiza R\$ 200,00 a cada mês por um prazo de 24 meses. Na linha 3, a pessoa economiza R\$ 300,00 a cada 2 meses, por um prazo de 12 meses. Na linha 4, a pessoa economiza R\$ 500,00 a cada 3 meses, por um prazo de 6 meses.

	A	B	C	D
1	Valor economizado	A cada $n$ meses (considerando valores de $n$ abaixo)	Total de meses	Valor total economizado
2	R\$ 200,00	1	24	
3	R\$ 300,00	2	12	
4	R\$ 500,00	3	6	

Na célula D2 deve-se digitar uma fórmula baseando-se nos conceitos de utilização da regra de três para calcular o valor total economizado pelo tempo em meses presente na célula C2. A fórmula que deve ser digitada na célula D2 de forma que possa ser copiada, posteriormente, para as células D3 e D4 gerando automaticamente os resultados nessas células, é

- a) =A2\*B2/C2.
- b) =B2\*C2/A2.
- c) =200\*24/1.
- d) =A2\*C2/B2.

### QUESTÃO 06

No contexto Unix-like, o Linux oferece um software livre que permite aos usuários “enxergarem” o servidor Linux em rede como se fosse máquina Windows, incluindo ícones na janela Ambiente de Rede, a possibilidade de mapear drivers remotos e imprimir nas impressoras do servidor.

Esse software livre é conhecido por:

- a) KDE.
- b) SAMBA.
- c) DEBIAN.
- d) FREE.

### QUESTÃO 07

Assinale a alternativa que contém os utilitários de linha de comando do Linux e do Windows, respectivamente, que possibilitam obter informações sobre as interfaces e configurações de rede do computador.

- a) show int e ipconfig
- b) ipconfig e ipconfig
- c) ipconfig e ifconfig
- d) ifconfig e ipconfig

### QUESTÃO 08

No console do sistema operacional Linux, alguns comandos permitem executar operações com arquivos e diretórios do disco. Os comandos utilizados para criar, acessar e remover um diretório vazio são, respectivamente,

- a) pwd, mv e rm.
- b) md, ls e rm.
- c) mkdir, cd e rmdir.

d) md, cd e rd.

### QUESTÃO 09

Suponha que um administrador Linux verifique que um determinado diretório esteja com as seguintes permissões:

```
drwxr-xr-x root root 2010-01-01 22:30 Cartas
```

Assinale a alternativa que possui os comandos que o administrador poderá executar para que as permissões desse diretório fiquem como mostradas a seguir (desconsidere data e hora do arquivo):

```
drwxrwx--- jose users 2010-01-01 22:30 Cartas
```

- a) "mv jose root, users root, drwxr-xr-x drwxrwx---"
- b) "drwxr-xr-x > drwxrwx---; root/root > jose/users"
- c) "chown root jose; chgrp root users; chmod 770"
- d) "chmod 770 Cartas; chown jose:users Cartas"

### QUESTÃO 10

Para mostrar na tela do computador o conteúdo de um arquivo texto denominado file.txt, pode-se digitar no modo texto do sistema operacional o comando

- a) cat file.txt
- b) chmod file
- c) ls file.txt
- d) show -t file.txt

### QUESTÃO 11

Atualmente, a preocupação com a segurança em redes e na internet tem crescido em importância, pois qualquer falha pode causar sérios prejuízos a uma instituição.

Em um tipo de fraude, um golpista tenta obter dados pessoais e financeiros de um usuário, pela utilização combinada de meios técnicos e engenharia social. Exemplos desse tipo de fraude

ocorrem por meio do envio de mensagens eletrônicas que:

- i. tentam se passar pela comunicação oficial de uma instituição conhecida, como um banco, uma empresa ou um site popular;
- ii. procuram atrair a atenção do usuário, seja por curiosidade, por caridade ou pela possibilidade de obter alguma vantagem financeira;
- iii. informam que a não execução dos procedimentos descritos pode acarretar sérias consequências, como a inscrição em serviços de proteção de crédito e o cancelamento de um cadastro, de uma conta bancária ou de um cartão de crédito.

O tipo de fraude descrito é conhecido por:

- a) trojan
- b) phishing
- c) worm
- d) ransomware

## QUESTÃO 12

Com relação à Internet, Intranet e segurança da informação, considere:

- i. Intranet é uma rede privada com as mesmas características da Internet, porém, com serviços e protocolos diferenciados.
- ii. Um algoritmo de criptografia simétrica requer que uma chave secreta seja usada na criptografia e uma chave pública complementar para descriptografar a mensagem.
- iii. Na Internet, o UDP (User Datagram Protocol) é um protocolo de transporte que presta um serviço de comunicação não orientado a conexão e sem garantia de entrega.
- iv. DNS é um servidor de diretório responsável por prover informações, como nomes e endereços das máquinas na Internet. Apresenta uma arquitetura cliente/servidor e pode envolver vários servidores DNS na resposta a uma consulta.

É correto o que consta APENAS em

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

### QUESTÃO 13

Quais os endereços de rede e de broadcast, respectivamente, para o endereço IP 11.12.13.14/15?

- a) 11.12.0.0 e 11.31.255.255
- b) 11.12.0.0 e 11.13.255.255
- c) 11.12.0.0 e 11.15.255.255
- d) 11.8.0.0 e 11.31.255.255

### QUESTÃO 14

Suponha que sua faculdade tendo, em sua rede de computadores, máquinas que compartilham arquivos e serviços, contratou você para uma consultoria de TI. Atualmente, na sala dos professores, existem 3 máquinas ligadas à rede, com as configurações conforme a imagem a seguir. Porém, a estação de trabalho “PROFESSORES01” não consegue enviar documentos para impressão em uma impressora, corretamente instalada e compartilhada na estação de trabalho “PROFESSORES03”.

 PROFESSORES 01	ENDEREÇO IP: 175.16.10.200 MÁSCARA DE SUB-REDE: 255.255.255.0 GATEWAY: 175.16.1.1
 PROFESSORES 02	ENDEREÇO IP: 175.16.20.200 MÁSCARA DE SUB-REDE: 255.255.0.0 GATEWAY: 175.16.1.1
 PROFESSORES 03	ENDEREÇO IP: 175.16.30.200 MÁSCARA DE SUB-REDE: 255.255.0.0 GATEWAY: 175.16.1.1

Nesse caso, que alteração deve ser realizada para que o problema seja resolvido?

- a) Alterar o gateway da estação PROFESSORES03 para 175.16.10.200.
- b) Alterar o endereço de IP da estação PROFESSORES01 para 175.16.30.200.
- c) Alterar a máscara de sub-rede da estação PROFESSORES03 para 255.255.255.0.
- d) Alterar a máscara de sub-rede da estação PROFESSORES01 para 255.255.0.0.

### QUESTÃO 15

Luiza trabalha como Analista de Suporte e está diante da seguinte situação:

Existe na empresa uma LAN comutada, na qual 10 estações de trabalho estão agrupadas em 3 LANs que são conectadas por um switch. Quatro funcionários trabalham juntos formando o 1o grupo, três outros funcionários trabalham como um 2o grupo e três outros formam o 3o grupo. A LAN é configurada para permitir este arranjo. Mas os projetos conduzidos pelos três grupos necessitam que funcionários de um grupo sejam alocados temporariamente em outro grupo para acelerar um projeto. Isso faz com que um técnico de redes tenha que refazer a fiação cada vez que um novo arranjo na rede se faz necessário. Este problema está causando transtornos porque, em uma LAN comutada, mudanças no grupo de trabalho implicam em mudanças físicas na configuração da rede.

A analista, então, solucionou corretamente o problema da seguinte forma:

- a) Dividiu a LAN em diversas VLANs, com um switch usando software VLAN. Se um funcionário for transferido de um grupo para outro, sua estação pode ser transferida logicamente para outra VLAN sem necessidade de alterar a configuração física.
- b) Criou uma única LAN com todas as 10 estações conectadas numa topologia em anel. A vantagem é que, na falha de uma estação, a rede não para de funcionar.
- c) Dividiu a LAN em diversas VLANs, com dois switches em um backbone usando software VLAN. Se um funcionário for transferido de um grupo para outro, sua estação pode ser transferida logicamente para outra VLAN sem necessidade de alterar a configuração física, mas todas as estações têm que estar localizadas no mesmo prédio.
- d) Criou uma única LAN com todas as 10 estações conectadas numa topologia em estrela. A vantagem é que fornece um custo de instalação menor, pois utiliza menos cabeamento. A desvantagem é que na falha de uma estação, toda a rede para de funcionar.

### QUESTÃO 16

O bom e correto funcionamento dos Computadores Pessoais (PCs) muitas vezes depende da qualidade do fornecimento de tensões elétricas, provenientes da Fonte de Alimentação, para os circuitos. Dentre os diversos níveis de tensão presentes em um PC com placa mãe padrão ATX, o correto funcionamento é obtido quando há a presença dos níveis:

- a) +15V, +12V, +5V, -5V e +3,3V.
- b) +12V, -12V, +5V, +3,3V e -3,3V.
- c) +15V, +12V, +5V, -3,3V e +3,3V.
- d) +12V, -12V, +5V, -5V e +3,3V.

#### **QUESTÃO 17**

Ao utilizarmos uma configuração RAID 5 padrão, que tenha 4 discos de igual capacidade, é correto afirmar que a perda de capacidade de armazenamento total para o funcionamento do RAID é de:

- a) 10%.
- b) 20%.
- c) 25%.
- d) 35%.

#### **QUESTÃO 18**

Há duas tecnologias principais de jato de tinta atualmente usadas pelos fabricantes de impressoras. Uma em que resistores minúsculos produzem calor. Outra em que um cristal recebe uma pequena carga elétrica que faz com que ele vibre. Essas tecnologias são chamadas respectivamente de

- a) Troca de estado e Buble Jet.
- b) Piezoelétrica e Troca de estado.
- c) Buble Jet e Piezoelétrica.
- d) Cera Térmica e Tinta Sólida.

#### **QUESTÃO 19**

A denominada licença GPL (Licença Pública Geral):

- a) garante as liberdades de execução, estudo, redistribuição e aperfeiçoamento de programas assim licenciados, permitindo a todos o conhecimento do aprimoramento e acesso ao código fonte.

b) representa a viabilidade do público em geral aproveitar o software em qualquer sentido, porém reservando a propriedade intelectual do desenvolvedor.

c) garante ao desenvolvedor os direitos autorais em qualquer país do mundo.

d) assegura apenas a distribuição gratuita de programas.

#### **QUESTÃO 20**

Um sistema de virtualização permite particionar um único servidor em diversos servidores virtuais independentes, sendo que cada servidor pode executar um sistema operacional diferente. Uma consequência dessa virtualização é:

a) Dificulta a realização de backup.

b) Aumento do uso de memória.

c) Dificulta a transferência das máquinas virtuais.

d) Melhora o aproveitamento dos recursos da máquina.

**GABARITO OFICIAL EDITAL 017/2022**  
**CONCURSO PÚBLICO – Analista de Suporte 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>	



CENTRO UNIVERSITÁRIO  
**Fundação Santo André**

**GABARITO EDITAL 017/2022**

**VIA DO CANDIDATO**

**CONCURSO PÚBLICO – Analista de Suporte 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)