

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO – GHC - Concurso Público Nº 02/2018.

PROVA TEÓRICO-OBJETIVA.

CARGO: ANALISTA DE SUPORTE.

Leia atentamente as INSTRUÇÕES:

1. Não é permitido ao candidato realizar a prova usando óculos escuros (exceto para correção visual ou fotofobia, desde que informe no ato da inscrição) ou portando: aparelhos eletrônicos, qualquer tipo de relógio, chaves, acessórios que cubram o rosto, a cabeça, ou parte desta.
2. Caso o candidato porte algum dos itens mencionados anteriormente, antes do início das provas deverá acomodá-lo(s) **EMBAIXO DE SUA CADEIRA**, sob sua guarda e responsabilidade, mantendo o(s) aparelho(s) eletrônico(s) desligado(s), sob pena de ser eliminado deste Concurso Público.
3. Durante todo o tempo em que permanecer no local onde estará ocorrendo o Concurso Público, o candidato deverá manter o celular desligado, sendo permitido ligá-lo somente após ultrapassar o portão de saída do prédio, sob pena de ser eliminado deste Concurso Público.
4. Confira se sua prova tem **40 questões**, cada qual **5 alternativas**, veja se o cargo para o qual se inscreveu está correto.
5. Confira seus dados no cartão-resposta (nome, número de inscrição e o cargo para o qual se inscreveu) e **ASSINE** o mesmo.
6. Preencha toda a área do cartão-resposta correspondente à alternativa de sua escolha, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), sem ultrapassar as bordas. As marcações duplas, ou rasuradas, com corretivo, ou marcadas diferentemente do modelo estabelecido no cartão-resposta poderão ser anuladas.
7. Observe as orientações apresentadas no cartão-resposta. O mesmo não será substituído, salvo se contiver erro de impressão.
8. Aguarde a autorização do Fiscal para abrir o caderno de provas. Ao receber a ordem dele, confira o caderno de provas com muita atenção. Nenhuma reclamação sobre o total de questões, ou falha de impressão, será aceita depois de iniciada a prova.
9. Cabe apenas ao candidato a interpretação das questões, o fiscal não poderá fazer nenhuma interferência.
10. A prova será realizada com duração máxima de **3 (três) horas**, incluído o tempo para leitura das instruções, realização da Prova Teórico-objetiva e o preenchimento do cartão-resposta.
11. O Candidato poderá se retirar do local da prova somente 1 h (uma hora) após seu início, levando seu caderno de prova.
12. Ao término da prova, o candidato deverá entregar ao fiscal de sala o cartão-resposta preenchido e assinado.
13. Os **3 (três)** candidatos, que terminarem a prova por último, deverão permanecer na sala, e só poderão sair juntos após o fechamento do envelope, contendo os cartões-resposta dos candidatos presentes e ausentes, e assinarem no lacre do referido envelope, atestando que este foi devidamente lacrado.
14. Ao término da prova, o candidato deverá se retirar do recinto onde está ocorrendo a mesma, não lhe sendo mais permitido o uso do banheiro e bebedouro.
15. Não será permitido ao candidato fumar nas dependências onde está ocorrendo o concurso.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA.

Leia atentamente o texto para responder às próximas quatro questões.

Cotidiano. (Chico Buarque)

Todo dia ela faz tudo sempre igual
Me sacode às seis horas da manhã
Me sorri um sorriso pontual
E me beija com a boca de hortelã.

Todo dia ela diz que é pra eu me cuidar
E essas coisas que diz toda mulher
Diz que está me esperando pro jantar
E me beija com a boca de café.

Todo dia eu só penso em poder parar
Meio-dia eu só penso em dizer não
Depois penso na vida pra levar
E me calo com a boca de feijão.

Seis da tarde como era de se esperar
Ela pega e me espera no portão
Diz que está muito louca pra beijar
E me beija com a boca de paixão.

Toda noite ela diz pra eu não me afastar
Meia-noite ela jura eterno amor
E me aperta pra eu quase sufocar
E me morde com a boca de pavor.

Todo dia ela faz tudo sempre igual
Me sacode às seis horas da manhã
Me sorri um sorriso pontual
E me beija com a boca de hortelã.

01. De acordo com o poema, leia as alternativas e assinale a incorreta.

- a) O cotidiano é composto de um conjunto de pequenos acontecimentos na vida do casal.
- b) Em momento algum, o eu lírico manifesta o desejo de interromper a sua rotina, o cotidiano.
- c) No final da tarde, “ela” o espera no portão.
- d) No primeiro verso do poema, “Todo dia ela faz tudo sempre igual”, a rotina do casal é mais cristalina, clara e evidente.
- e) O poeta inicia e termina seu poema com a mesma estrofe, sua intenção é mostrar que as ações do cotidiano são contínuas no tempo.

02. O tempo verbal informa, de maneira geral, se o que expressa o verbo ocorre no momento em que se fala, numa época anterior, ou numa ocasião que ainda esteja por vir. A maioria dos verbos do poema está conjugada no:

- a) Presente do Subjuntivo.
- b) Pretérito Perfeito do Indicativo.
- c) Presente do Indicativo.
- d) Pretérito Mais-que-Perfeito do Indicativo.
- e) Pretérito Imperfeito do Indicativo.

03. No terceiro verso do poema, primeira estrofe, “Me sorri um sorriso pontual”, a palavra pontual contém:

- a) Hiato.
- b) Ditongo oral.
- c) Tritongo.
- d) Ditongo decrescente.
- e) Ditongo crescente.

04. Na segunda estrofe da canção, o quarto verso, “E me beija com a boca de café.”, a palavra café é acentuada porque:

- a) Acentuam-se todos os vocábulos paroxítonos.
- b) Acentuam-se os proparoxítonos terminados em e(s).
- c) Acentuam-se os paroxítonos terminados em e(s).

- d) Acentuam-se os oxítonos terminados em e(s).
e) Acentuam-se os monossílabos tônicos terminados em e(s).

05. Os termos grifados das orações “A lembrança dela fê-lo chorar” e “O gosto às boas leituras tornou-o sábio” constituem respectivamente:

- a) Objeto Indireto.
b) Predicativo do Sujeito.
c) Objeto Direto.
d) Aposto.
e) Complemento nominal.

06. Coloque V (verdadeiro) ou F (falso) nas afirmativas a seguir e assinale a alternativa correta:

() Buscando exprimir o “eu profundo”, as realidades vagas e complexas do inconsciente, os simbolistas propõem uma “gramática psicológica”, baseada em neologismo e metáfora inesperada. A poesia é vaga, imprecisa e nebulosa, sugerindo mundos que escapam ao controle da lógica e da razão.

() O homem do Barroco foi marcado por impulsos contraditórios. Claro que sua produção artística haveria de ter como traço fundamental o culto do contraste, do conflito e da contradição, que se expressa, na literatura, pela frequência das antíteses e paradoxos; na pintura, pelo jogo de massas e pelo contraste claro / escuro; na escultura, pelo exagero do alto / baixo relevo, como se vê nos profetas de Aleijadinho, com os queixos pontiagudos e as órbitas oculares exageradamente côncavas; na música, pela presença do canto / contracanto, do contraponto e da fuga.

() Parnasianismo é a denominação que recebe o movimento artístico do Século XVIII. Caracteriza-se pelo restabelecimento do equilíbrio clássico, define-se como uma reação ao rebuscamento, à ornamentação exagerada, é uma volta à simplicidade e à clareza, orientadas no sentido da razão, da verdade e da natureza, que se tornam as molas mestras da criação.

() No Pré-modernismo, a imposição do eu do artista à realidade opera-se de modo radical. Assim, a função emotiva ou expressiva da linguagem, centrada no emissor, é predominante. A realidade é captada pelo prisma pessoal do poeta.

() O Realismo, o Naturalismo e o Parnasianismo são as correntes artísticas mais expressivas da segunda metade do Século XIX até o limiar do Século XX. Refletem, no plano artístico, a consolidação da burguesia e seu fortalecimento, enquanto classe detentora do poder, em função do triunfo definitivo do capital industrial sobre o capital de comércio e da implementação do capitalismo avançado e sua expansão às áreas periféricas do sistema mundial, América, África e Ásia.

- a) F – V – F – F – V.
b) V – F – V – F – F.
c) V – V – F – F – V.
d) V – V – F – F – F.
e) V – V – V – V – V.

07. Em “Toda gente homenageia Januária na janela” (Chico Buarque), temos a figura de linguagem:

- a) Antítese.
b) Sinestesia.
c) Aliteração.
d) Paronomásia.
e) Onomatopeia.

POLÍTICAS PÚBLICAS.

08. Acerca dos Princípios da Administração Pública, julgue as afirmativas com C (certo) e E (errado) e assinale a alternativa correta:

() Embora não referido de modo expreso na Carta Magna, o princípio da finalidade é admitido na denominação do princípio da impessoalidade (art. 37).

() Os preceitos oriundos das leis administrativas são releváveis aos agentes públicos, visto que há de se levar em consideração os acordos e vontades de seus aplicadores e destinatários.

() Supremo é o bem comum e objetivo de toda ação administrativa.

() A moralidade é princípio pressuposto de validade de todo o ato da Administração Pública.

- a) E – C – C – C.
b) C – E – C – C.
c) C – C – C – C.
d) C – C – E – C.
e) C – C – C – E.

09. É garantido aos brasileiros e aos estrangeiros aqui residentes, igualdade ante a lei, direito à vida, à liberdade, à segurança, entre outros, de acordo com o disposto no art. 5º da Constituição Federal. Sobre essas garantias fundamentais, assinale a alternativa que não está correta.

- a) São assegurados, nos termos da lei, dentre outros, a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, exceto nas atividades desportivas.
- b) É inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias.
- c) A pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento.
- d) É garantido o direito de herança.
- e) O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

De acordo com a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que faz parte da legislação correspondente ao Sistema Único de Saúde, responda às próximas duas questões.

10. Estão incluídas no campo de atuação do Sistema Único de Saúde (SUS), exceto:

- a) A execução de ação de vigilância sanitária.
- b) A execução de ação de vigilância epidemiológica.
- c) A execução de ação de saúde do trabalhador.
- d) A execução de ação na formação de profissionais na área da saúde, em conjunto com o MEC.
- e) A execução de ação de assistência terapêutica integral, inclusive farmacêutica.

11. Entende-se por saúde do trabalhador, para fins desta lei, um conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa à recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho, abrangendo:

I- assistência ao trabalhador vítima de acidentes de trabalho ou portador de doença profissional e do trabalho;

II- participação, no âmbito de competência do Sistema Único de Saúde (SUS), em estudos, pesquisas, avaliação e controle dos riscos e agravos potenciais à saúde existentes no processo de trabalho;

III- participação, no âmbito de competência do Sistema Único de Saúde (SUS), da normatização, fiscalização e controle das condições de produção, extração, armazenamento, transporte, distribuição e manuseio de substâncias, de produtos, de máquinas e de equipamentos que apresentam riscos à saúde do trabalhador;

IV- avaliação do impacto que as tecnologias provocam à saúde.

É correto afirmar que:

- a) Apenas o item III está incorreto.
- b) Apenas I e III estão corretos.
- c) Apenas II, III e IV estão corretos.
- d) Apenas I e III estão incorretos.
- e) Todos os itens estão corretos.

12. No que tange aos direitos e deveres dos usuários da saúde, leia as afirmações a seguir e assinale a alternativa incorreta:

1- O acesso será preferencialmente nos serviços de Atenção Básica integrados por centros de saúde, postos de saúde, unidades de saúde da família e unidades básicas de saúde ou similares mais próximos de sua casa.

2- Nas situações de urgência/emergência, qualquer serviço de saúde deve receber e cuidar da pessoa bem como encaminhá-la para outro serviço no caso de necessidade.

3- Em caso de risco de vida ou lesão grave, deverá ser assegurada a remoção do usuário, em tempo hábil e em condições seguras, para um serviço de saúde mais próximo do local onde o paciente se encontra.

4- Quando houver alguma dificuldade temporária para atender as pessoas é da responsabilidade da direção e da equipe do serviço, acolher, dar informações claras e encaminhá-las sem discriminação e privilégios.

- a) É verdadeiro o que se afirma nos itens 1, 2 e 4.
- b) É verdadeiro o que se afirma no item 1.
- c) É verdadeiro o que se afirma no item 2.
- d) É verdadeiro o que se afirma no item 3.
- e) É verdadeiro o que se afirma no item 4.

13. Em se tratando de Financiamento da Saúde no Brasil, atribua V (verdadeiro) ou F (falso) aos itens e aponte a alternativa correta.

() O Sistema de Informações Sobre Orçamentos Públicos em Saúde - SIOPS, gerido pelo Ministério da Saúde, é o sistema informatizado de acesso público para o registro eletrônico centralizado das informações de saúde referentes aos orçamentos públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

() O condicionamento das transferências constitucionais de que tratam o inciso II do caput do art. 158, as alíneas “a” e “b” do inciso I e o inciso II do caput do art. 159, da Constituição Federal ocorrerá por meio de: medida preliminar de direcionamento das transferências constitucionais para a conta vinculada ao Fundo de Saúde do ente federativo beneficiário; ou suspensão das transferências constitucionais.

() Para a preservação do cumprimento da aplicação dos percentuais mínimos em saúde no exercício corrente, os depósitos em conta vinculada ao Fundo de Saúde não poderão superar: doze por cento dos repasses decendiais, no caso de Estados e Distrito Federal; e quinze por cento dos repasses decendiais, no caso de Municípios.

() As transferências voluntárias da União serão suspensas: quando constatado o descumprimento da aplicação dos percentuais mínimos em ações e serviços públicos de saúde pelos Estados e Municípios; e na ausência de declaração e homologação das informações no SIOPS, transcorrido o prazo de trinta dias da emissão de notificação automática do Sistema para os gestores a que se refere o art. 4º do Decreto nº 7.827, de 16 de outubro de 2012.

- a) V – V – V – V.
- b) V – F – V – V.
- c) V – V – V – F.
- d) F – F – V – V.
- e) V – V – F – F.

14. Aponte a alternativa que não atende ao disposto na Legislação Orgânica da Saúde no Brasil.

a) Entende-se por vigilância epidemiológica um conjunto de ações que proporcionam o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual ou coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças ou agravos.

b) A articulação das políticas e programas, a cargo das comissões intersetoriais, abrangerá, em especial, as seguintes atividades: alimentação e nutrição; saneamento e meio ambiente; vigilância sanitária e farmacoepidemiologia; recursos humanos; ciência e tecnologia; saúde do trabalhador.

c) São estabelecidos, no âmbito do Sistema Único de Saúde, o atendimento domiciliar e a internação domiciliar: Na modalidade de assistência de atendimento e internação domiciliares incluem-se, principalmente, os procedimentos médicos, de enfermagem, fisioterapêuticos, psicológicos e de assistência social, entre outros necessários ao cuidado integral dos pacientes em seu domicílio; O atendimento e a internação domiciliares serão realizados por equipes multidisciplinares que atuarão nos níveis da medicina preventiva, terapêutica e reabilitadora; O atendimento e a internação domiciliares só poderão ser realizados por indicação médica, com expressa concordância do paciente e de sua família.

d) O processo de planejamento e orçamento do Sistema Único de Saúde (SUS) será ascendente, do nível local até o federal, ouvidos seus órgãos deliberativos, compatibilizando-se as necessidades da política de saúde com a disponibilidade de recursos em planos de saúde dos Municípios, dos Estados, do Distrito Federal e da União.

e) É vedada a participação direta ou indireta de empresas ou de capitais estrangeiros na assistência à saúde, salvo através de doações de organismos internacionais vinculados à Organização das Nações Unidas, de entidades de cooperação técnica e de financiamento e empréstimos.

15. Qual alternativa não está em conformidade com a Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017, que aprova a Política Nacional de Atenção Básica e estabelece a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)?

a) A integração entre a Vigilância em Saúde e Atenção Básica é condição essencial para o alcance de resultados que atendam às necessidades de saúde da população, na ótica da integralidade da atenção à saúde e visa estabelecer processos de trabalho que considerem os determinantes, os riscos e danos à saúde, na perspectiva da intra e intersectorialidade.

b) Todos os estabelecimentos de saúde que prestem ações e serviços de Atenção Básica, no âmbito do SUS, de acordo com essa portaria serão denominados UPAS. Todas as UPAS são consideradas potenciais espaços de educação, formação de recursos humanos, pesquisa, ensino em serviço, inovação e avaliação tecnológica para a RAS.

c) São responsabilidades comuns a todas as esferas de governo, dentre outras, desenvolver mecanismos técnicos e estratégias organizacionais de qualificação da força de trabalho para gestão e atenção à saúde, estimular e viabilizar a formação, educação permanente e continuada dos profissionais, garantir direitos trabalhistas e previdenciários, qualificar os vínculos de trabalho e implantar carreiras que associem desenvolvimento do trabalhador com qualificação dos serviços ofertados às pessoas.

d) A Política Nacional de Atenção Básica considera os termos Atenção Básica - AB e Atenção Primária à Saúde - APS, nas atuais concepções, como termos equivalentes, de forma a associar a ambas os princípios e as diretrizes definidas na Portaria nº 2.436/2017.

e) A Atenção Básica é o conjunto de ações de saúde individuais, familiares e coletivas que envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde, desenvolvida por meio de práticas de cuidado integrado e gestão qualificada, realizada com equipe multiprofissional e dirigida à população em território definido, sobre as quais as equipes assumem responsabilidade sanitária.

INFORMÁTICA.

16. Dentre os componentes funcionais dos computadores, temos a Placa-mãe.

Sobre esse assunto, analise os itens seguintes e assinale a alternativa correta:

I- A enormidade de peças e circuitos eletrônicos embutidos nessa placa é que garantem a intercomunicação entre os dispositivos de hardware.

II- O soquete do processador tem a função de realizar a transmissão de dados entre a unidade central de processamento e os demais componentes da placa.

III- As atuais placas podem trazer dois, quatro, seis ou até oito slots de memória ram.

IV- O principal conector de energia, o ATW, serve para alimentar a Placa-mãe, e tem 24 pinos.

- a) Todos os itens estão corretos.
- b) Somente os itens I e IV estão corretos.
- c) Somente o item II está correto.
- d) Somente o item I está correto.
- e) Somente os itens I, II e III estão corretos.

17. Dentre os componentes funcionais dos computadores, temos a Placa de Rede.

Analisar os itens e assinale a alternativa correta:

I- Cada placa dispõe de um endereço único, chamado MAC, atribuído pelo construtor da placa, que lhe permite ser identificada entre todas as outras placas de rede.

II- Para aumentar as distâncias máximas, existem outros padrões Ethernet que, na maioria das vezes, usam a fibra opaca como suporte de comunicação.

III- A maioria das placas são Ethernet, elas usam, como meio de comunicação, pares trançados (8 fios de cobre) em ambas as extremidades de conectores RJ45.

IV- 1000Base-T permite uma taxa máxima de transferência de 1.000 Mbit/s, também chamada de Gigabit Ethernet.

- a) Somente os itens I, III e IV estão corretos.
- b) Todos os itens estão corretos.
- c) Somente os itens I e IV estão corretos.
- d) Somente o item II está correto.
- e) Somente o item III está correto.

18. Dentre os conceitos básicos de rede e internet, analise os itens seguintes e assinale a alternativa correta:

I- Rede é quando se tem 02 ou mais computadores interligados com a finalidade de compartilhar informações.

II- Internet é chamada de Rede mundial porque as diversas redes interconectadas de computadores estão “espalhadas” pelo mundo todo.

III- Os requisitos básicos para se acessar a rede mundial são utilizar o TCP/IP e ter um endereço IP válido.

IV- No protocolo de comunicação, estão definidas todas as regras necessárias para que o computador de destino “entenda” as informações no formato que foram enviadas pelo computador de origem.

- a) Somente os itens III e IV estão corretos.
- b) Somente o item III está correto.
- c) Somente o item II está correto.
- d) Todos os itens estão corretos.
- e) Somente os itens I, II e IV estão corretos.

19. Sobre Microsoft Office 2007 e BrOffice 3.1, é incorreto afirmar que:

- a) O formato que o Word salva por padrão é “docx”, mas escolhendo a opção SALVAR COMO pode-se obter o arquivo em uma versão antiga (1997/2003) do Office.
- b) SALVAR COMO também poderá ser necessário se algum membro de sua equipe utilizar outro programa similar, como o Open Office (BR Office), para salvar no formato correto.
- c) O programa “Writer” é utilizado para confecção de planilhas eletrônicas, assim como o Excel da Microsoft.
- d) Para o “Draw” usado para criação de desenhos vetoriais, não há concorrentes no aplicativo Microsoft Office.
- e) “Impress” é um editor gráfico voltado para a confecção de apresentação em slides, similar ao Powerpoint.

20. Sobre os procedimentos no mapeamento de unidades da rede no Windows XP, é incorreto afirmar:

- a) Vá em "Iniciar" > Botão direito em "Meu Computador" > "Mapear Unidade de rede".
- b) Preencha Unidade, escolha uma letra alta de G para cima.
- c) Preencha o nome da pasta que deseja mapear.
- d) Selecionar a caixa Reconectar-se durante o logon.
- e) Clicar em salvar como e enviar para rede.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS.

21. Ao proteger uma informação, deve-se pensar em três itens:

I- Confidencialidade – Garantir que somente modelos legítimos, aqueles que fazem parte do projeto de software, tenham acesso a ela.

II- Integridade – Garantir a originalidade da informação, não que se deve garantir que a informação não sofra alterações, mas sim que, caso ela sofra essas alterações, tenham procedência e representem a vontade daquele que gerou a informação, garantindo assim o seu ciclo de vida (nascimento, manutenção e destruição).

III- Disponibilidade – Garantir que a informação esteja disponível para o uso daqueles que possam utilizá-la.

Diante do exposto, pode-se afirmar que:

- a) Apenas a opção I está correta.
- b) Apenas a opção II está correta.
- c) Apenas a opção III está correta.
- d) Apenas as opções I e II estão corretas.
- e) Todas as opções estão corretas.

22. São considerados pilares da Segurança da Informação: confidencialidade, integridade e disponibilidade. Além dos três citados, temos a autenticidade, que completa a _____, visa a estabelecer a validade da transmissão, da mensagem e do seu remetente. O objetivo é que o destinatário possa comprovar a origem e autoria de um determinado documento.

Assinale a alternativa que completa adequadamente a lacuna.

- a) integridade
- b) disponibilidade
- c) confidencialidade
- d) não repúdio
- e) entrega

23. A gestão da segurança da informação pode ser classificada em três aspectos: tecnológicos, físicos e humanos.

I- Camada Física: é o ambiente onde está instalado fisicamente o hardware – computadores, servidores, meio de comunicação – podendo ser o escritório da empresa, a fábrica ou até a residência do usuário no caso de acesso remoto ou uso de computadores portáteis.

II- Camada Lógica: é caracterizada pelo uso de hardwares, responsáveis pela funcionalidade dos outros hardwares, pela realização de transações em base de dados organizacionais, criptografia de senhas e mensagens etc.

III- Camada Humana: é formada por todos os recursos humanos presentes na organização, principalmente os que possuem acesso aos recursos de TI, seja para manutenção ou uso. As ferramentas de controle são, em sua maior parte, “invisíveis” aos olhos de pessoas externas aos ambientes de informática; estas só os reconhecem quando têm o seu acesso barrado pelo controle de acesso.

Diante do exposto, pode-se afirmar que:

- a) Apenas a opção I está correta.
- b) Apenas a opção II está correta.
- c) Apenas a opção III está correta.
- d) Apenas as opções I e II estão corretas.
- e) Todas as opções estão corretas.

24. É uma característica da Camada Física de Segurança da Informação:

- a) Firewall para filtrar as informações que entram e saem.
- b) Sistema para detectar intrusão nos sistemas.
- c) Não instalar, nos computadores, programas suspeitos.
- d) Controle de acesso a visitantes.
- e) Instalar e atualizar, constantemente, o sistema de firewall pessoal e de antivírus.

25. Para que as organizações consigam prover uma gestão focada no cliente e na qualidade dos serviços de TI, torna-se necessária a implementação de um modelo de referência. O modelo de referência para o gerenciamento de serviços de TI mais indicado e utilizado mundialmente é a ITIL.

Sobre ITIL, é correto afirmar que:

I- Consiste em conjunto de boas práticas para o gerenciamento de serviços.

II- Proporciona às organizações a melhoria do ciclo de gerenciamento de serviços de TI.

III- Contempla o alinhamento contínuo do portfólio de serviços e a maturidade do processo de TI.

Está(ão) correta(s):

- a) Apenas a opção I.
- b) Apenas a opção II.
- c) Apenas a opção III.
- d) Apenas as opções I e II.
- e) Todas as opções.

26. Também conhecido como ciclo de Shewhart ou ciclo de Deming, o ciclo PDCA foi criado por Shewhart, e divulgado pelo Dr. Edwards Deming, que o utilizou com sucesso na década de 50, auxiliando os administradores daquela época no planejamento da qualidade de seus produtos.

O ciclo PDCA é um modelo amplamente utilizado no auxílio da administração de projetos, com foco no gerenciamento da qualidade, podendo ser aplicado em diferentes seguimentos e empresas no mercado.

Sobre o ciclo PDCA, é correto afirmar que:

- a) O ciclo PDCA se divide em cinco etapas distintas e que se completam.
- b) A etapa de “Execução” tem como propósito realizar os estudos do processo atual, coletar dados para identificação de problemas e analisar estes dados.
- c) O modelo consiste em uma sequência de etapas, que podem ser utilizadas para organização e controle de processos.
- d) No “Planejamento”, a coleta dos dados deve ser avaliada, assim como a conferência dos resultados, que efetivamente foram alcançados conforme as metas estabelecidas no planejamento.
- e) No que se refere à gestão de TI, o ciclo PDCA é utilizado por diferentes frameworks, dentre as quais podemos citar a ISO 29008 e a ITIL.

27. A ITIL é um padrão de domínio público e gratuito, utilizada como suporte para estabelecer e manter o Gerenciamento de Serviços de TI. São focos principais da ITIL as pessoas, processos e recursos, que são utilizados para cumprimento dos acordos e, conseqüentemente, para atender às necessidades dos clientes.

Sobre o histórico acerca da evolução da ITIL, é correto afirmar que:

I- ITIL v1: Criada na década de 50, era constituída de 30 livros e tinha seu foco na integração do negócio com o serviço de TI para criação de valores.

II- ITIL v2: Revisão lançada em 2000, era constituída de 3 livros que focava o alinhamento do negócio à TI.

III- ITIL v3: Atual versão lançada em 2007, é constituída de 5 livros que proveem a estabilidade e controle da infraestrutura integrada ao negócio, através de um ciclo de melhoria contínua dos serviços.

Está(ão) correta(s):

- a) Apenas a opção I.
- b) Apenas a opção II.
- c) Apenas a opção III.
- d) Apenas as opções I e II.
- e) Todas as opções.

28. O núcleo da ITIL v3, responsável pela condução das atividades, é composto de cinco livros, que correspondem aos estágios que compõem o ciclo de vida.

As alternativas abaixo apresentam os estágios do ciclo de vida, bem como a descrição de cada um deles. Qual delas apresenta o conceito de um estágio incorreto?

- a) Estratégia de Serviço: O primeiro livro, “Estratégia de Serviço”, descreve como deverá ocorrer a integração da TI ao negócio. A Estratégia de Serviço vai nortear os processos e atividades da ITIL, com a identificação dos requisitos necessários ao negócio.
- b) Desenho de Serviço: O segundo livro, “Desenho de Serviço”, baseando-se nas informações recebidas da fase de Estratégia de Serviço, deve criar um conjunto de especificações conforme acordado no ANS. Os resultados desta fase devem ser documentados em um Pacote de Desenho de Serviços (PDS).
- c) Transição de Serviço: O terceiro livro, “Transição de Serviço”, coloca o serviço em operação. Dois tipos de processos são utilizados nesta fase – os restritos ao estágio de transição e os que serão aplicados durante todo o ciclo de vida.
- d) Operação de Serviço: O quarto livro, “Operação de Serviço”, tem como função principal garantir o aumento da qualidade de gerenciamento e dos serviços de TI, conforme as metas estabelecidas, sempre mantendo o alinhamento com os negócios das organizações.
- e) Melhoria de Serviço Contínua: O quinto livro, “Melhoria de Serviço Contínua”, consiste em um guia prático, para avaliação, orientação e implementação de melhorias nas fases. A monitoração dos serviços afeta diretamente o resultado geral do ciclo de Gerenciamento do Serviço de TI.

29. Com considerável importância no ciclo de vida, o processo de Medição de Serviços deve fornecer uma visão real dos serviços. Conforme preconiza a ITIL v3, basicamente existem quatro razões para monitorar e medir. As alternativas a seguir apresentam tais razões, exceto a alternativa:

- a) Para validar – validar decisões anteriores.
- b) Para elaborar – elaboração de projeto para validar decisões futuras e monitorar as metas propostas.
- c) Para direcionar – definir o direcionamento das atividades, a fim de cumprir as metas estabelecidas.
- d) Para justificar – justificar a evidência de um fato ou prova necessária a uma atividade ou ação.
- e) Para intervir – identificar um ponto de intervenção, incluindo posteriores alterações e ações corretivas.

30. A ITIL v3 e sua abordagem de ciclo de vida permitem que se tenha uma visão do gerenciamento de serviços pela perspectiva do próprio serviço, em vez de focar cada processo ou prática por vez.

Na forma com que é proposto o ciclo de vida dos serviços, já se observa a atuação dos conceitos do ciclo PDCA, onde as fases do ciclo de vida devem estar integradas, fazendo com que cada fase gere saídas que são utilizadas como entradas para a próxima fase. A fase de Melhoria dos Serviços deverá estar funcionando paralelamente às demais, para monitorações e avaliações.

Analisar a imagem a seguir e assinalar a alternativa que completa adequadamente as lacunas de 1 a 4 com o nome de cada fase das atividades embutidas no ciclo de vida do serviço:

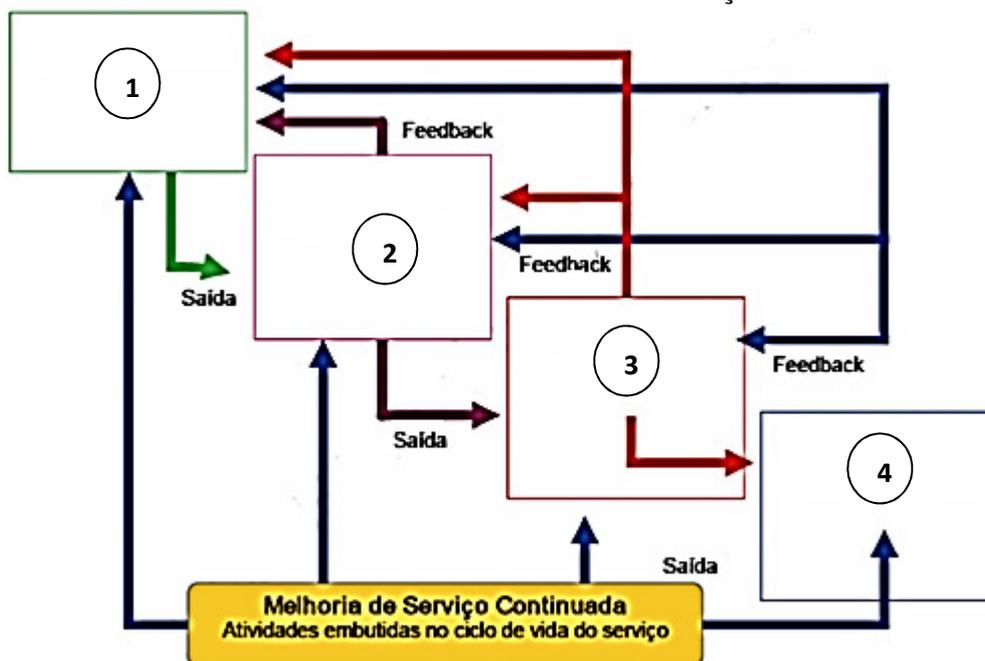


Figura 1 – Ciclo de Melhoria Contínua dos Serviços
 Fonte: http://blog.samuelcavalcante.com/itil/ITIL_aula-7.pdf

- a) 1 – Estratégia de Serviços; 2 – Desenho de serviços; 3 – Transição de Serviços; 4 – Operação de Serviços.
- b) 1 – Desenho de Serviços; 2 – Estratégia de serviços; 3 – Transição de Serviços; 4 – Operação de Serviços.
- c) 1 – Estratégia de Serviços; 2 – Desenho de serviços; 3 – Operação de Serviços; 4 – Transição de Serviços.
- d) 1 – Operação de serviços; 2 – Desenho de serviços; 3 – Estratégia de Serviços; 4 – Transição de Serviços.
- e) 1 – Transição de serviços; 2 – Desenho de serviços; 3 – Estratégia de Serviços; 4 – Operação de Serviços.

31. As vantagens proporcionadas pela certificação ISO 27002 são representativas para as empresas, principalmente pelo fato de serem reconhecidas mundialmente. As alternativas a seguir apresentam alguns benefícios associados a aplicação da norma, exceto a alternativa:

- a) Melhor conscientização sobre a segurança da informação.
- b) Menor controle de ativos e informações sensíveis.
- c) Melhor organização com processos e mecanismos bem desenhados e geridos.
- d) Conformidade com a legislação e outras regulamentações.
- e) Redução de custos com a prevenção de incidentes de segurança da informação.

32. Sobre os principais itens que compõem o ISO 27002, podemos destacar Segurança das Operações e Comunicações, que é a seção responsável:

- a) Por evitar a violação de qualquer lei criminal ou civil, garantindo estatutos, regulamentações ou obrigações contratuais e de quaisquer requisitos de segurança da informação.
- b) Pelos planos de continuidade do negócio que devem ser desenvolvidos e implementados, visando a impedir a interrupção das atividades do negócio e assegurar que as operações essenciais sejam rapidamente recuperadas.
- c) Pelo gerenciamento de serviços terceirizados, o planejamento dos recursos dos sistemas para minimizar o risco de falhas, a criação de procedimentos para a geração de cópias de segurança e sua recuperação e a administração segura de redes de comunicações.
- d) Pelo acesso à informação, assim como pelos recursos de processamento das informações e processos de negócios, que devem ser controlados com base nos requisitos de negócio e na segurança da informação.
- e) Pelos requisitos de segurança de sistemas de informação que devem ser identificados e acordados antes do seu desenvolvimento e/ou de sua implementação, para que assim possam ser protegidos visando à manutenção de sua confidencialidade, autenticidade ou integridade por meios criptográficos.

33. O Modelo OSI (acrônimo do inglês Open System Interconnection) é um modelo de rede de computador referência da ISO dividido em camadas de funções, com objetivo de ser um padrão, para protocolos de

comunicação entre os mais diversos sistemas em uma rede local, garantindo a comunicação entre dois sistemas computacionais. Sobre a Camada de Aplicação, é correto afirmar que:

- a) Ela define a relação entre um dispositivo e um meio de transmissão, tal como um cabo de cobre ou um cabo de fibra óptica.
- b) Essa camada detecta e, opcionalmente, corrige erros que possam acontecer no nível físico.
- c) Ela realiza roteamento de funções e pode realizar a fragmentação e remontagem e os erros de entrega de relatório.
- d) Ela é responsável por receber os dados enviados pela camada de sessão e segmentá-los para que sejam enviados à camada de rede que, por sua vez, transforma esses segmentos em pacotes.
- e) Ela disponibiliza os recursos (protocolo) para que tal comunicação aconteça, por exemplo, ao solicitar a recepção de e-mail através do aplicativo de e-mail, este entrará em contato com a camada do protocolo de rede efetuando tal solicitação (POP3 ou IMAP).

34. A computação em nuvem está se tornando uma das palavras chaves da indústria de TI. A nuvem é uma metáfora para a Internet ou infraestrutura de comunicação entre os componentes arquiteturais, baseada em uma abstração que oculta à complexidade da infraestrutura. O NIST (National Institute of Standards and Technology) descreve que a computação em nuvem é composta por cinco características essenciais. As alternativas a seguir apresentam tais características, exceto a alternativa:

- a) Self-service sob demanda: O usuário pode adquirir unilateralmente recurso computacional, como tempo de processamento no servidor ou armazenamento na rede, na medida em que necessite e sem precisar de interação humana com os provedores de cada serviço.
- b) Serviço medido: Estes usuários não precisam ter conhecimento da localização física dos recursos computacionais, podendo somente especificar a localização em um nível mais alto de abstração, tais como o país, estado ou centro de dados.
- c) Amplo acesso a rede: Recursos são disponibilizados por meio da rede e acessados através de mecanismos padronizados que possibilitam o uso por plataformas do tipo thin, tais como celulares, laptops e PDAs.
- d) Pooling de recursos: Os recursos computacionais do provedor são organizados em um pool para servir múltiplos usuários, usando um modelo multi-tenant ou multiinquilino, com diferentes recursos físicos e virtuais, dinamicamente atribuídos e ajustados de acordo com a demanda dos usuários.
- e) Elasticidade rápida: Recursos podem ser adquiridos de forma rápida e elástica, em alguns casos automaticamente, caso haja a necessidade de escalar com o aumento da demanda, e liberados, na retração dessa demanda.

35. O ambiente de computação em nuvem é composto de três modelos de serviços. Estes modelos são importantes, pois eles definem um padrão arquitetural para soluções de computação em nuvem. São eles: I- Software como um Serviço (SaaS): O modelo de SaaS proporciona sistemas de software com propósitos específicos que são disponíveis para os usuários por meio da Internet e acessíveis a partir de vários dispositivos do usuário por meio de uma interface thin client como um navegador Web.

II- Plataforma como um Serviço (PaaS): O modelo de PaaS torna mais fácil e acessível o fornecimento de recursos, tais como servidores, rede, armazenamento e outros recursos de computação fundamentais para construir um ambiente de aplicação sob demanda, que podem incluir sistemas operacionais e aplicativos.

III- Infraestrutura como um Serviço (IaaS): A IaaS fornece sistema operacional, linguagens de programação e ambientes de desenvolvimento para as aplicações, auxiliando a implementação de sistemas de software.

Diante do exposto, pode-se afirmar que:

- a) Apenas a opção I está correta.
- b) Apenas a opção II está correta.
- c) Apenas a opção III está correta.
- d) Apenas as opções I e II estão corretas.
- e) Todas as opções estão corretas.

36. Quanto ao acesso e à disponibilidade, há diferentes tipos de modelos de implantação para os ambientes de computação em nuvem. A restrição ou abertura de acesso depende do processo de negócios, do tipo de informação e do nível de visão desejados. As alternativas abaixo apresentam modelos de implantação para os ambientes de computação em nuvem, bem como suas definições corretas, exceto o apresentado na alternativa:

- a) Nuvem privada: a infraestrutura de nuvem é utilizada exclusivamente por uma organização, sendo esta nuvem local ou remota e administrada pela própria empresa ou por terceiros.
- b) Nuvem pública: a infraestrutura de nuvem é disponibilizada para o público em geral, sendo acessado por qualquer usuário que conheça a localização do serviço.
- c) Nuvem comunidade: fornece uma infraestrutura compartilhada por uma comunidade de organizações com interesses em comum.
- d) Nuvem particular: a infraestrutura de nuvem é utilizada exclusivamente por uma pessoa física, sendo acessado por qualquer usuário que conheça a localização do serviço.

e) Nuvem híbrida: a infraestrutura é uma composição de duas ou mais nuvens, que podem ser do tipo privada, pública ou comunidade e que continuam a ser entidades.

37. A linguagem SQL é o recurso mais conhecido por DBAs e programadores para a execução de comandos em bancos de dados relacionais. As alternativas a seguir apresentam a organização dos subconjuntos, cada um com seus propósitos bem definidos, exceto o contido na alternativa:

- a) DQL - Linguagem de Consulta de Dados - Define o comando utilizado para que possamos consultar (SELECT) os dados armazenados no banco.
- b) DML - Linguagem de Manipulação de Dados - Define os comandos utilizados para manipulação de dados no banco (INSERT, UPDATE e DELETE).
- c) DDL - Linguagem de Definição de Dados - Define os comandos utilizados para criação (CREATE) de tabelas, views, índices, atualização dessas estruturas (ALTER), assim como a remoção (DROP).
- d) DCL - Linguagem de Controle de Dados - Define os comandos utilizados para controlar o acesso aos dados do banco, adicionando (GRANT) e removendo (REVOKE) permissões de acesso.
- e) DTL - Linguagem de Transação de Dados - Define os comandos utilizados para gerenciar as transações executadas no banco de dados, como iniciar (CREATE) uma transação, confirmá-la (COMMIT) ou desfazê-la (ROLLBACK).

38. _____ é um ataque que visa a enviar comandos nocivos à base de dados através dos campos de formulários ou através de URLs. Um ataque bem-sucedido pode, entre outras coisas, apagar (dropar) uma tabela do banco, deletar todos os dados da tabela ou até adquirir senhas que estejam cadastradas em um banco.

A alternativa que completa adequadamente a lacuna é:

- a) Spoofing
- b) Brute force
- c) Defacement
- d) SQL Injection
- e) Scan

39. Em banco de dados cliente servidor, como o MySQL Server, é permitido ao administrador ou usuário do banco de dados criar uma tabela virtual utilizando, para isso, códigos SQL. Essa tabela virtual é denominada:

- a) PL/SQL
- b) View
- c) Index
- d) Unique Key
- e) Select

40. Sempre que é invocada uma consulta em um banco de dados, o otimizador de consulta SQL está tentando buscar a melhor forma possível para executar a consulta a fim de se obter um melhor desempenho. Esse processo é denominado:

- a) Script Run
- b) Runnable
- c) Table Scan
- d) Select Table
- e) Select NVL

RASCUNHO.