

- De acordo com o comando a que cada um dos itens a seguir se refira, marque na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas respostas.
- Nos itens que avaliam conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português; o *mouse* está configurado para pessoas destros; expressões como **clique**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 Vão surgindo novos sinais do crescente otimismo da indústria com relação ao futuro próximo. Um deles refere-se às exportações. “O comércio mundial já está voltando a se abrir para as empresas”, diz o gerente executivo de pesquisas da Confederação Nacional da Indústria (CNI), Renato da Fonseca, para explicar a melhora das expectativas dos industriais com relação ao mercado externo.

4 Quanto ao mercado interno, as expectativas da indústria não se modificaram. Mas isso não é um mau sinal, pois elas já eram francamente otimistas. Há algum tempo, a pesquisa da CNI, realizada mensalmente a partir de 2010, registra grande otimismo da indústria com relação à demanda interna. Trata-se de um sentimento generalizado. Em todos os setores industriais, a expressiva maioria dos entrevistados acredita no aumento das vendas internas.

O Estado de S.Paulo, Editorial, 30/3/2010 (com adaptações).

Em relação às estruturas linguísticas do texto acima, julgue os itens a seguir.

- 1 O emprego do acento grave indicativo de crase em “refere-se às” (l.2) justifica-se pela regência do verbo **referir**, que exige complemento com a preposição **a**, e pela presença do artigo definido feminino plural.
- 2 O nome próprio “Renato da Fonseca” (l.5) está entre vírgulas por tratar-se de um vocativo.
- 3 A substituição de “se modificaram” (l.9) por **foram modificadas** prejudicaria a correção gramatical do período.
- 4 O termo “pois” (l.10) pode, sem prejuízo para a correção gramatical do período, ser substituído por qualquer um dos seguintes termos ou expressões: porque, visto que, porquanto.

1 Estudo do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) estima que, nos próximos quatro anos, os investimentos na indústria brasileira chegarão a R\$ 500 bilhões, um valor 60% maior do que os R\$ 311 bilhões investidos entre 2005 e 2008 (o banco não incluiu 2009, pois ainda não dispõe de dados consolidados do ano passado).

4 O estudo aponta forte concentração dos investimentos na exploração de petróleo e gás, não tanto no pré-sal, mas, especialmente, na cadeia econômica ligada ao óleo, como a indústria naval e a de fabricação de plataformas. Trata-se de um investimento que estimula outros setores da economia.

13 Mas o BNDES prevê também fortes investimentos em setores voltados para atender à demanda interna, entre os quais o automobilístico.

O Estado de S.Paulo, Editorial, 30/3/2010 (com adaptações).

Com base no texto acima, julgue os itens de **5 a 8**.

- 5 Trata-se de texto subjetivo e pessoal, em que o autor explicita sua opinião individual.
- 6 As escolhas lexicais e sintáticas do autor estariam adequadas a documentos da correspondência oficial, caso o texto compusesse um relatório, um ofício ou um parecer.
- 7 Infere-se das informações do texto que o investimento na exploração de combustíveis fósseis e na cadeia econômica associada a essa atividade influencia o desenvolvimento de outras áreas da economia.
- 8 O termo “como” (l.10) estabelece, no período em que foi empregado, uma relação de comparação entre a “cadeia econômica ligada ao óleo” (l.10) e “a indústria naval e a de fabricação de plataformas” (l.10-11).

Os itens a seguir apresentam trechos, sucessivos e adaptados, de um texto publicado no jornal **O Estado de S.Paulo** em 30/3/2010. Julgue-os com relação à correção gramatical.

- 9 A indústria siderúrgica, grande fornecedora das montadoras faz projeções otimistas. No ano passado, as vendas internas das siderúrgicas nacionais, encolheram 25%.
- 10 Em 2010, o setor espera aumentar suas vendas internas em 34%, sustentadas, principalmente, pela construção civil, pela indústria de bens de capital e, claro, pelas montadoras.
- 11 A construção está sendo impulsionada pela forte expansão dos financiamentos habitacionais e pelos investimentos em infraestrutura.
- 12 A indústria de bens de capital deve crescer 18% em relação a 2009, por causa do aumento da utilização da capacidade instalada ao longo do ano e o aumento da confiança dos empresários.
- 13 Também na siderurgia há otimismo com relação o mercado externo. O setor espera aumentar às exportações de derivados de aço em 14% em 2010, por causa da recuperação da demanda mundial e da entrada em operação, no segundo semestre, de uma unidade instalada no Rio de Janeiro e voltada para o mercado externo.

1 Só agora, quase cinco meses depois do apagão que
atingiu pelo menos 1.800 cidades em 18 estados do país, surge
uma explicação oficial satisfatória para o corte abrupto e
4 generalizado de energia no final de 2009.

Segundo relatório da Agência Nacional de Energia
Elétrica (ANEEL), a responsabilidade recai sobre a empresa
7 estatal Furnas, cujas linhas de transmissão cruzam os mais de
900 km que separam Itaipu de São Paulo.

Equipamentos obsoletos, falta de manutenção e de
10 investimentos e também erros operacionais conspiraram para
produzir a mais séria falha do sistema de geração e distribuição
de energia do país desde o traumático racionamento de 2001.

Folha de S.Paulo, Editorial, 30/3/2010 (com adaptações).

Considerando os sentidos e as estruturas linguísticas do texto acima
apresentado, julgue os próximos itens.

- 14 A oração “que atingiu pelo menos 1.800 cidades em 18 estados
do país” (ℓ.1-2) tem, nesse contexto, valor restritivo.
- 15 Mantém-se a correção gramatical do período ao se substituir o
termo “cujas” (ℓ.7) por **nas quais**.
- 16 O emprego de vírgula logo após “obsoletos” (ℓ.9) justifica-se
por isolar expressão com função adverbial.
- 17 A palavra “conspiraram” (ℓ.10), que está sendo empregada
com sentido conotativo, significa **contribuíram,**
concorreram.

Os itens a seguir apresentam trechos, sucessivos e adaptados, de um
texto publicado no jornal **O Estado de S.Paulo** em 26/3/2010.
Supondo que tais trechos possam compor uma correspondência
oficial, julgue-os com base nas normas para a redação de
comunicações oficiais.

- 18 É importante esclarecer que um relatório das Nações Unidas
mostrou que 90% do crescimento da população urbana no
mundo ocorrem nas nações em desenvolvimento, ou seja, em
ritmo cerca de dez vezes maior do que o registrado nas áreas
urbanas dos países desenvolvidos.
- 19 Embora 227 milhões de pessoas tenham conseguido sair das
favelas, desde 2000, elas abrigam ainda 827,6 milhões de
habitantes em todo o mundo. No Brasil, o número de
moradores de favelas diminuiu 16%, passando de 31,5% da
população para 26,4%, enquanto a média, nos países latino-
americanos, é de 19,5%.
- 20 Há uma clara relação entre urbanização e desenvolvimento nas
grandes cidades dos países emergentes, mas sempre
acompanhada de diferenças sociais decorrentes da
incapacidade de vencer desafios como a ampliação da
infraestrutura e dos serviços, o gerenciamento de situações de
risco, garantias de segurança pública e de proteção ao meio
ambiente.

O parlamentar norte-americano Jabez L. M. Curry,
defensor dos direitos à educação, fez o seguinte comentário: “Para
que possa prosperar, um país precisa ser construído sobre
fundamentos de caráter moral, e este caráter é o elemento principal
de sua força — a única garantia de sua permanência e sua
prosperidade”. O mesmo pode ser dito a respeito dos negócios, da
família, do serviço público ou de qualquer empreendimento que
você queira ver prosperar e durar. Este fundamento, porém, não
pode ser construído pela organização como um todo. Deve começar
a partir de cada indivíduo. E precisa ser levado adiante, apesar das
pressões contínuas para que se aja sem nenhuma preocupação com
a ética.

Internet: <www.mundocristao.com.br> (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os itens
seguintes, acerca da ética e da moral.

- 21 A ética tem caráter prático imediato, visto que é parte
integrante da vida cotidiana das sociedades e dos indivíduos,
pois trata do estudo do fundamento das regras e normas que
regem a existência.
- 22 A ética tem como objeto de estudo o estímulo que guia a ação:
os motivos, as causas, os princípios, as máximas, as
circunstâncias; mas também analisa as consequências dessas
ações.
- 23 Importante característica da moral, o que a torna similar à lei,
é o fato de ser absoluta e constituir um padrão para julgamento
dos atos.
- 24 A ética tem como objetivo fundamental levar a modificações
na moral, com aplicação universal, guiando e orientando
racionalmente e do melhor modo a vida humana.
- 25 O conhecimento do dever está desvinculado da noção de ética,
pois este é consequência da percepção, pelo sujeito, de que ele
é um ser racional e, portanto, está obrigado a obedecer ao
seguinte imperativo categórico: a necessidade de respeitar
todos os seres racionais na qualidade de fins em si mesmos.

Com relação aos códigos de ética aplicáveis ao servidor da ANEEL,
julgue os itens subsequentes.

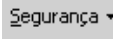




- 26 O servidor que omite informações relativas a um ato
administrativo, por julgar que tal fato acarretará danos à
imagem pública da instituição, age com comportamento
antiético.
- 27 Uma das finalidades primordiais do código de ética é auxiliar,
nos momentos mais críticos, na redução do risco de
interpretações subjetivas aos aspectos morais e éticos inerentes
a cada situação em particular.
- 28 A pressão de superiores hierárquicos justifica a procrastinação
de ações administrativas, pois a obediência é o valor orientador
das ações.
- 29 Durante uma ação de fiscalização que possa somente trazer
repercussões negativas na imprensa, o servidor deve colaborar
para que as informações prestadas não gerem danos à
instituição pública.

A respeito dos fundamentos operacionais e pacotes dos sistemas Windows e Linux, julgue os itens que se seguem.

- 30 O sistema operacional é uma plataforma, ou seja, uma espécie de base sobre a qual são executados os programas usados em um computador. Além disso, traduz as tarefas requisitadas pelo usuário ou por programas para uma linguagem que o computador compreenda.
- 31 Ubuntu é um sistema operacional com base em Linux desenvolvido para *notebooks*, *desktops* e servidores.
- 32 O sistema operacional Windows é mais seguro do que o Linux, uma vez que o Linux possui código aberto e facilita a ocorrência de vulnerabilidades.
- 33 As funções do BrOffice são similares às funções do pacote Office da Microsoft no que se refere à edição de textos e planilhas eletrônicas.



Considerando a figura acima, que mostra uma tela do Internet Explorer 8.0, os conceitos básicos e os modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e *intranet*, julgue os itens a seguir.

- 34 Ao se clicar a opção , será acionado um sistema de segurança que garante a proteção contra vírus e *trojans*.
- 35 Ao clicar a opção , o usuário tem acesso a uma ferramenta de busca que permite localizar, por exemplo, imagens relacionadas à palavra ANEEL.
- 36 Ao se clicar a ferramenta , será feita a desconexão da Internet.
- 37 Para se enviar a página apresentada por *e-mail*, é suficiente clicar a ferramenta , digitar o *e-mail* do destinatário e clicar a opção Enviar.
- 38 Ao se clicar a ferramenta , as páginas da ANEEL e do Google serão exibidas em miniatura.

No que se refere aos poderes administrativos e aos princípios que regem a administração pública, julgue os itens subsequentes.

- 39 De acordo com o princípio da legalidade, a administração pública somente pode fazer o que a lei lhe permite.
- 40 Como decorrência da relação hierárquica presente no âmbito da administração pública, um órgão de hierarquia superior pode avocar atribuições de um órgão subordinado, desde que estas não sejam de competência exclusiva.

Julgue os próximos itens, a respeito do serviço público e do contrato administrativo.

- 41 O princípio da continuidade do serviço público, segundo o qual o serviço público não pode ser interrompido, é aplicável ao exercício da função pública, mas não aos contratos administrativos.
- 42 Os serviços prestados por pessoas jurídicas em regime de concessão ou permissão, ainda que para satisfazer as necessidades coletivas, não são considerados serviços públicos, já que não são prestados diretamente pelo Estado.

Com relação ao instituto da licitação e aos atos administrativos, julgue os itens que se seguem.

- 43 O pregão constitui modalidade de licitação para aquisição de serviços comuns, qualquer que seja o valor estimado da contratação.
- 44 A revogação do ato administrativo, que implica extinção de um ato válido, produz efeitos retroativos.

Julgue o próximo item, relativo ao processo administrativo.

- 45 O princípio da obediência à forma e aos procedimentos tem aplicação absoluta no processo administrativo, razão pela qual os atos do processo administrativo sempre dependerão de forma determinada.

A respeito dos princípios fundamentais, dos direitos e das garantias fundamentais, julgue os itens a seguir.

- 46 Os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, a construção de uma sociedade livre justa e solidária e a garantia do desenvolvimento nacional constituem fundamentos da República Federativa do Brasil.
- 47 De acordo com a Constituição Federal de 1988 (CF), na hipótese de iminente perigo público, a autoridade competente pode usar propriedade particular, assegurando-se ao proprietário, no caso de dano, a indenização ulterior.

A respeito da organização político-administrativa do Estado brasileiro e da administração pública, julgue os itens seguintes.

- 48 A CF admite a incorporação, a subdivisão ou o desmembramento de estados.
- 49 Para efeitos de remuneração de pessoal do serviço público, a CF permite a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias.

Julgue o item abaixo, relativo ao Poder Executivo.

- 50 O presidente da República não dispõe de competência constitucional para conceder indulto, por se tratar de competência exclusiva do Poder Judiciário.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca das finalidades, atribuições e competências da ANEEL, julgue os itens a seguir.

- 51 Receber, apurar e solucionar queixas e reclamações de usuários insatisfeitos, que devem ter ciência, em até trinta dias, das providências tomadas são incumbências da ANEEL.
- 52 Compete à ANEEL gerir contratos de concessão ou de permissão de serviços públicos de energia elétrica, de concessão de uso de bem público, bem como fiscalizar diretamente as concessões, as permissões e a prestação dos serviços de energia elétrica, sendo vedada a celebração de convênios.
- 53 Competem exclusivamente à ANEEL a importação e a exportação de energia elétrica, bem como a implantação das respectivas instalações de transmissão associadas.
- 54 É competência da ANEEL arrecadar os valores relativos aos *royalties* devidos ao Brasil pela Itaipu Binacional, nos termos do regulamento próprio definido em acordos internacionais firmados pelo governo brasileiro.
- 55 Conforme estabelecido no respectivo contrato, o regime econômico e financeiro da concessão de serviço público de energia elétrica compreende a responsabilidade de a concessionária realizar investimentos em obras e instalações, que, na extinção do contrato, são necessariamente revertidas à União.

Com relação às receitas da ANEEL, julgue os itens que se seguem.

- 56 Nos termos da lei que criou a ANEEL, pertencem a essa agência as receitas oriundas da exploração de recursos hídricos para fins de geração de energia elétrica.
- 57 Constituem receitas da ANEEL as doações e os legados que lhe forem destinados por particulares.
- 58 São legalmente consideradas receitas da ANEEL o valor auferido com o aluguel de bens imóveis de sua propriedade e o rendimento de operações financeiras que ela realizar.
- 59 A ANEEL somente deve aceitar como bens reversíveis da concessionária do serviço público de energia elétrica aqueles utilizados, exclusiva e permanentemente, para produção, transmissão e distribuição de energia elétrica.

No que concerne ao poder de fiscalização conferido à ANEEL, julgue os itens de 60 a 70.

- 60 A penalidade de multa, que deve ser graduada segundo a natureza e a gravidade da infração, somente pode ser cumulada com outras quando houver reincidência do ato infracional.
- 61 No âmbito das atividades realizadas pelos agentes do setor de energia elétrica, a ANEEL deve adotar a penalidade de suspensão temporária de participação em licitações públicas, desde que tenha previamente aplicado, no mínimo, duas advertências escritas por falhas na execução do contrato.
- 62 Nos processos descentralizados de fiscalização, cabe recurso à diretoria da ANEEL, o qual deve ter efeito suspensivo imediato.

- 63 A realização de estudos de viabilidade e projetos de aproveitamentos de potenciais hidráulicos deve ser informada à ANEEL para fins de registro, o que faz nascer para o interessado direito de preferência para a obtenção de futura concessão para serviço público ou uso de bem público.
- 64 Na hipótese de encampação da concessão, a indenização devida ao concessionário deve compreender as perdas decorrentes da extinção do contrato e os lucros cessantes.
- 65 A taxa de fiscalização de serviços de energia elétrica é cobrada anualmente e equivale a 1% do valor do benefício econômico anual auferido pelo concessionário.
- 66 Mediante contratos administrativos celebrados com os estados federados e o Distrito Federal, a ANEEL pode promover, em nome da União, a descentralização de suas atribuições, de atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços de energia elétrica.
- 67 O processo decisório que implicar efetiva afetação de direitos dos agentes econômicos do setor elétrico ou dos consumidores, decorrente de ato administrativo da ANEEL, deve ser necessariamente precedido de audiência pública junto à sociedade civil.
- 68 Nos termos do decreto que regulamentou a lei que instituiu a ANEEL, todos os seus diretores podem representar a autarquia, isolada ou conjuntamente, de forma ativa e passiva, em juízo ou fora dele.
- 69 A atuação da ANEEL para dirimir divergências entre concessionários, permissionários, autorizados, produtores independentes e autoprodutores de energia elétrica, bem como entre esses agentes e os consumidores, dá-se indiretamente.
- 70 As licitações para exploração de potenciais hidráulicos somente devem ser processadas nas modalidades de concorrência ou de leilão e as concessões devem ser outorgadas a título oneroso.

Com relação ao regimento interno da ANEEL, julgue os itens a seguir.

- 71 A ANEEL é autarquia sob regime especial, tendo como finalidade a regulação e a fiscalização da produção e transmissão de energia elétrica, bem como da sua distribuição e comercialização.
- 72 Quando a diretoria da ANEEL se reunir para julgar infrações à lei e aos regulamentos, essa reunião pode ser pública, até mesmo com a permissão de sua gravação por meios eletrônicos, assegurando-se aos interessados o direito de obter as respectivas transcrições.
- 73 O órgão da ANEEL responsável por organizar as pautas das reuniões da sua diretoria é a Assessoria de Comunicação e Imprensa.
- 74 A Superintendência de Estudos do Mercado é órgão da ANEEL vinculado à Diretoria de Relações com o Mercado e Ouvidoria.
- 75 A competência exercida pela ANEEL é estabelecida em diversas normas, entre elas o Código de Águas — Decreto n.º 24.643/1934 —, na forma prevista no regimento interno da própria agência.

Ainda a respeito do regimento interno da ANEEL, julgue os próximos itens.

- 76 A representação extrajudicial da ANEEL é de responsabilidade do seu secretário-geral.
- 77 O contrato de gestão negociado com o ministro de Minas e Energia e assinado por todos os diretores da ANEEL é o meio de controle da atuação administrativa da ANEEL.
- 78 Ao diretor-geral da ANEEL cabe a coordenação das ações de proteção e defesa dos consumidores de energia elétrica que estão sob a responsabilidade dessa agência.
- 79 A procuradoria-geral da ANEEL subsidia a elaboração e a avaliação periódica do contrato de gestão.
- 80 Decisão com relação a matéria de relevante interesse público tomada em reunião da diretoria da ANEEL deve ter súmula publicada no Diário Oficial da União.

Acerca da criação de carreiras e da organização de cargos efetivos das autarquias especiais denominadas agências reguladoras, julgue os itens subsequentes.

- 81 O regime jurídico do cargo de técnico administrativo da ANEEL é instituído pelo regime geral de previdência social.
- 82 Cabe ao analista administrativo da ANEEL elaborar as normas para regulação do mercado.
- 83 O procurador federal que for designado para ter exercício na ANEEL não pode ser removido a pedido nos primeiros trinta e seis meses a contar da data da investidura no cargo.
- 84 Aos membros da carreira de procurador federal é permitido ocupar cargo comissionado técnico.
- 85 O vencimento do cargo de técnico administrativo constitui-se de vencimento básico e gratificação de desempenho de atividade de regulação.
- 86 Às agências reguladoras cabe implementar programa permanente de capacitação, treinamento e desenvolvimento aos ocupantes dos cargos de seu quadro de pessoal.
- 87 Nas agências reguladoras, a capacidade de iniciativa do servidor deve constar dos critérios para avaliação de seu desempenho.
- 88 Servidor ocupante do cargo de técnico administrativo da ANEEL, para ser promovido na carreira, deve ser avaliado anualmente quanto ao seu desempenho funcional.
- 89 Tem direito à gratificação de qualificação o servidor ocupante de cargo técnico administrativo que concluir com aproveitamento curso de doutorado.
- 90 O desenvolvimento do servidor no cargo de técnico administrativo da ANEEL deve obedecer ao princípio da anualidade.

Acerca da atribuição de permissões em pastas e arquivos no ambiente Windows, julgue os itens seguintes.

- 91 Nos sistemas Windows 2003 e Windows XP, a opção de compartilhamento de arquivos e pastas está disponível para a maioria das pastas do Windows Explorer, inclusive a pasta Documents and Settings.
- 92 A alteração de atribuição de permissões de um arquivo no Windows 2003 e no Windows XP somente pode ser realizada pelo seu proprietário.
- 93 No Windows XP, o limite máximo de compartilhamento de uma pasta, por padrão, é de dez usuários.

A respeito da instalação e estruturação de diretórios em sistemas operacionais Windows XP, julgue os itens seguintes.

- 94 Para partições de disco no Windows XP, pode-se escolher entre os sistemas de arquivo NTFS, FAT e FAT32, os quais incluem recursos necessários para hospedagem do Active Directory.
- 95 Após fazer a conversão de uma unidade ou partição para NTFS não será possível reconvertê-la para FAT ou FAT32.
- 96 O NTFS utiliza uma tabela denominada MFT (*master file table*) para registrar a utilização de cada *cluster* de um disco.

A respeito da arquitetura dos computadores embasados em processador Pentium IV, julgue os itens seguintes.

- 97 O Pentium IV utiliza a técnica denominada QDR (*quad data rate*), que faz que o barramento local tenha um desempenho quatro vezes maior que o seu *clock* real.
- 98 O caminho de dados entre o *cache* de memória L2 e o *cache* de dados L1 é de 64 *bits*.

Acerca dos sistemas Windows 2003, Windows XP e Windows Vista, julgue os itens seguintes.

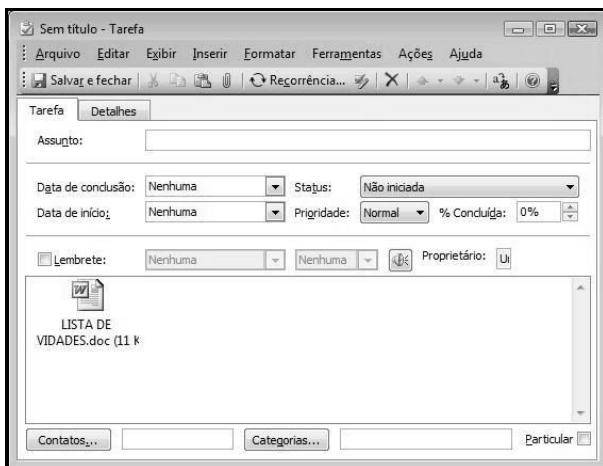
- 99 No Internet Explorer 7, ao se pressionar as teclas **Ctrl** + **N**, é aberta uma nova guia em branco na mesma sessão de trabalho do *browser*.
- 100 Caso o assistente para adicionar impressora no Windows Vista não tenha detectado uma impressora do tipo *bluetooth* ou sem fio, pode ser necessário remover sua conexão com a impressora *bluetooth* e, em seguida, tentar detectá-la novamente.
- 101 Para restaurar o Windows XP para o ponto de restauração mais recente, é suficiente pressionar **F8**, no procedimento de reinicialização do computador, e selecionar a opção de última configuração conhecida.
- 102 A partir de qualquer versão anterior do Windows, é possível obter uma cópia de atualização para instalação do Windows Vista.

A respeito do Microsoft Office, julgue os itens seguintes.

- 103 Considerando a figura a seguir, que ilustra o calendário do Outlook 2003, é correto afirmar que, para se deslocar diretamente até uma data específica, é suficiente pressionar as teclas **Ctrl** + **G** e digitar a data desejada.



- 104 Com a utilização de tarefas no Outlook 2003, é possível anexar documentos do Word, conforme ilustra a figura abaixo. Porém, não é possível anexar planilhas do Excel ou apresentações do PowerPoint.



- 105 Ao se criar uma conta de *e-mail*, os servidores do tipo Microsoft Exchange Server, POP3, IMAP e HTTP permitem que seja utilizada autenticação de senha de segurança.

A respeito de configuração de placa de rede e estação de trabalho Windows XP e Windows 2003 com protocolo TCP/IP, julgue os itens a seguir.

- 106 Considere que em certo escritório há duas estações de trabalho, uma em Windows XP e outra em Windows 2003, ambas ligadas à mesma rede local. Nesse caso, apesar de o protocolo padrão de instalação das placas de rede dessas estações de trabalho ser o TCP/IP, as configurações das placas de rede dessas estações são muito diferentes.
- 107 Considere que uma placa de rede deva ser configurada com a máscara da sub-rede padrão da classe C. Nessa situação, o campo máscara da sub-rede deve ser preenchido com 255.255.255.0.
- 108 Ao se configurar uma placa de rede na tela de propriedades do protocolo TCP/IP, a opção padrão marcada normalmente será a Obter um endereço IP automaticamente, mas essa opção somente funcionará caso exista um servidor DHCP configurado e instalado nessa rede.

Com relação à imagem de pacote de um *software* instalado em um computador, julgue o item abaixo.

- 109 O objetivo de se criar uma imagem de pacote de *software* é permitir a reinstalação do mesmo de maneira mais fácil do que se fosse usado o CD original do *software*. Nesse caso, porém, o tempo gasto ao se usar a imagem do pacote de *software* para reinstalação é maior do que se fosse utilizado o CD original.

A respeito de suporte a clientes, julgue os próximos itens.

- 110 A área de suporte a clientes, também conhecida como área de suporte técnico, pode empregar tecnologias diferentes, dependendo da situação. Perguntas diretas podem ser resolvidas via SMS, *chat online*, *e-mail* ou fax; problemas de *software* de base podem ser resolvidos por telefone ou por serviços de reparação de acesso remoto.
- 111 A equipe de apoio ao cliente integra o *help desk* de uma empresa. Quando essa equipe atua no segundo nível, ela está preparada para responder às perguntas mais frequentes ou fornecer resoluções que pertencem a uma base de conhecimentos.
- 112 Caso um problema não seja resolvido pela equipe de suporte a clientes no segundo nível, o chamado é redirecionado ao primeiro nível, que tem os recursos necessários para lidar com chamadas mais difíceis.
- 113 Algumas organizações possuem um terceiro nível de suporte ao cliente, que é uma linha de apoio que lida com as necessidades específicas de *software*, como atualizações e reparos de problemas que afetam diretamente o cliente.

Com relação a *backup* em um sistema operacional Windows, julgue os itens seguintes.

- 114 Um *backup* diário é uma operação que copia todos os arquivos selecionados que foram modificados no dia de execução desse *backup*. Nesse caso, os arquivos não são marcados como arquivos que passaram por *backup* (o atributo de arquivo não é desmarcado).
- 115 Um *backup* diferencial copia arquivos criados ou alterados desde o último *backup* normal ou incremental. O atributo de arquivo não é desmarcado. Caso o usuário esteja executando uma combinação dos *backups* normal e diferencial, a restauração de arquivos e pastas exigirá o último *backup* normal e o último *backup* diferencial.
- 116 Um *backup* diferencial copia somente os arquivos criados ou alterados desde o último *backup* normal ou incremental. Nesse caso o atributo de arquivo é desmarcado. Se o usuário utilizar uma combinação dos *backups* normal e incremental precisará do último conjunto de *backup* normal e de todos os conjuntos de *backups* incrementais para restaurar os dados.
- 117 O *backup* dos dados que utiliza uma combinação de *backups* normal e incremental exige mais espaço de armazenamento e é o método mais rápido. No entanto, a recuperação de arquivos pode ser difícil e lenta, porque o conjunto de *backup* pode estar armazenado em vários discos ou fitas.
- 118 O *backup* dos dados que utiliza uma combinação dos *backups* normal e diferencial é mais rápido, principalmente se os dados forem alterados com frequência. Entretanto, ele facilita a restauração de dados, porque o conjunto de *backup* geralmente é armazenado apenas em alguns discos ou fitas.

No que se refere a redes e transmissão de dados, julgue os itens subsequentes.

- 119 A fibra óptica é um filamento de vidro, constituído de material dielétrico, formado de duas partes principais: o núcleo, por onde se propaga a luz, e a casca, que serve para manter a luz confinada no núcleo.
- 120 A camada de apresentação do modelo OSI pode executar outras funções, como a criptografia e a compressão de dados.

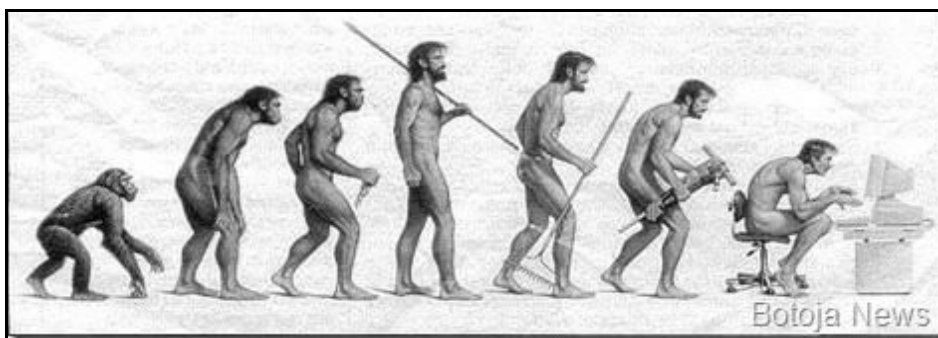
PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA**, no local apropriado, pois **não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- Na **folha de texto definitivo**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.

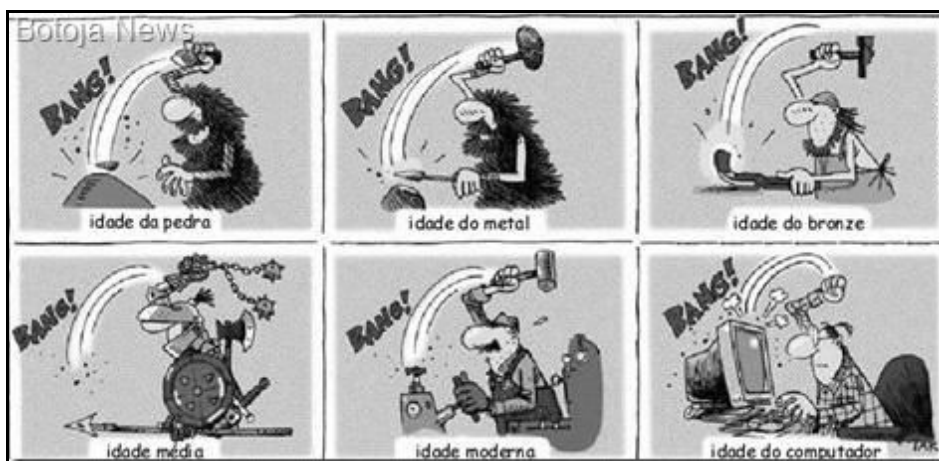
Desde o fim da Segunda Grande Guerra, os computadores passaram de artigos de laboratório, instrumentos caros e disponíveis apenas para grandes e médias empresas, para artigos de consumo, disponíveis para uso caseiro e em todas as atividades econômicas. O armazenamento de informação, a comunicação de dados e a transformação de dados em informação são novos insumos básicos da economia global. A rede computacional internacional, com seus protocolos universais abertos e extremamente flexíveis, aliada à existência de microcomputadores poderosos nas pontas de cada ramificação capilar, permitiu grande capacidade de armazenamento, alta velocidade de comunicação e transformação eficiente de dados. Essa forte mudança quantitativa leva à mudança qualitativa que é referida como "revolução".

Esse novo instrumento da civilização apresenta inacreditável eficiência no compartilhamento dos meios de comunicação, efetivamente zera as distâncias entre os habitantes do planeta e permite o acesso, a transmissão e a replicação exata de quantidades praticamente ilimitadas de informação. Ademais, o novo instrumento, devido à sua eficiência e à facilidade de comunicação que permite, é um catalisador efetivo na cooperação entre entes, mesmo que distantes.

Internet: <www.ime.usp.br> (com adaptações).



Internet: <www.botojanews.com> (com adaptações).



Internet: <www.botojanews.com> (com adaptações).

Considerando que o texto e as ilustrações acima têm caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do seguinte tema.

IMPORTÂNCIA DA INFORMÁTICA NO APERFEIÇOAMENTO DO SERVIÇO PÚBLICO

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- ▶ burocracia tradicional;
- ▶ advento da informática;
- ▶ vantagens da informática no serviço público.