

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO

EDITAL MDA - TI Nº 001/2014

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO para a

ATIVIDADE 1 – Analista de Sistemas Operacionais

CÓDIGO
101



**Verifique se esta
LETRA é a mesma
do seu Cartão
de Respostas.**

**DE ACORDO COM O EDITAL, O
CANDIDATO QUE FIZER PROVA
DE LETRA DIFERENTE SERÁ
ELIMINADO.**

**TRANSCREVA, EM ESPAÇO DETERMINADO NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS,
A FRASE DE HERÁCLITO PARA EXAME GRAFOTÉCNICO**

“Grandes resultados requerem grandes ambições.”

ATENÇÃO

● DURAÇÃO DA PROVA: 3 horas e 30 minutos.

● ESTE CADERNO CONTÉM 50 (CINQUENTA) QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA, CADA UMA COM 5 ALTERNATIVAS DE RESPOSTA – A, B, C, D e E – CONFORME DISPOSIÇÃO ABAIXO.

Disciplinas	Quantidade de questões	Valor de cada questão
Conhecimentos Gerais:		
- Língua Portuguesa	10	1
- Raciocínio Lógico-Quantitativo	6	1
- Legislação e Ética na Administração Pública	4	1
Conhecimentos Específicos	30	2

● VERIFIQUE SE ESTE MATERIAL ESTÁ EM ORDEM, CASO CONTRÁRIO, NOTIFIQUE IMEDIATAMENTE O FISCAL.

● RESERVE OS 30 (TRINTA) MINUTOS FINAIS PARA MARCAR SEU CARTÃO DE RESPOSTAS.

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
- Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do Cartão de Respostas, conforme estabelecido no próprio.
- Não haverá substituição do Cartão de Respostas por erro do candidato.

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova;
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões;
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu Caderno de Questões, não poderá copiar suas respostas por qualquer meio. O descumprimento dessa determinação será registrado em ata e acarretará a eliminação do candidato; e
- Ao terminar a prova, o candidato deverá retirar-se imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.
- Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o Cartão de Respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o Cartão de Respostas.
- O fiscal de sala não está autorizado a alterar quaisquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

www.funcab.org

Texto para responder às questões de 01 a 10.

No primeiro dia, foi o gesto genial. Era um domingo. Ao se curvar no campo do estádio espanhol, descascar a banana, comê-la de uma abocanhada e cobrar o escanteio, Daniel Alves assombrou o mundo. Não só o mundo do futebol, esse que chama juiz de “veado” e negro de “macaco”. O baiano Daniel, mestiço de pele escura e olhos claros, assombrou o mundo inteiro extracampo. Vimos e revimos a cena várias vezes. “Foi natural e intuitivo”, disse Daniel, o lateral direito responsável pelo início da virada do Barcelona no jogo contra o Villarreal. Por isso mesmo, por um gesto mudo, simples, rápido e aparentemente sem raiva, Daniel foi pop, simbólico, político e eficaz.

Só que, hoje, ninguém, nem Daniel Alves, consegue ser original por mais de 15 segundos. Andy Warhol previa, na década de 1960, que no futuro todos seríamos famosos por 15 minutos. Pois o futuro chegou e banalizou os atos geniais, transformando tudo numa lata de sopa de tomate Campbell’s. A banana do Daniel primeiro reapareceu na mão de Neymar, também vítima de episódios de racismo em estádios. Neymar escreveu na rede em defesa do colega e dele próprio: “Tomaaaaa bando de racistas, #somostodosmacacos e daí?” Uma reação legítima, mas sem a maturidade do Daniel. Natural. Há quase dez anos de estrada de vida entre um e outro.

Imediatamente a banana passou a ser triturada por milhares de “selfies”. O casal Luciano Huck-Angélica lançou uma camiseta #somostodosmacacos. Branco, o casal que jamais correu o risco de ser chamado de macaco apropriou-se do gesto genial, por isso foi bombardeado por ovos e tomates na rede, chamado de oportunista. A presidente Dilma Rousseff, em seu perfil no Twitter, também pegou carona no gesto de Daniel “contra o racismo” e chamou de “ousada” a atitude dele. Depois de ler muitas manifestações, acho que #somostodosbobos, a não ser, claro, quem sente na pele o peso do preconceito.

“Estou há onze anos na Espanha, e há onze é igual... Tem de rir desses atrasados”, disse Daniel ao sair do gramado no domingo. Depois precisou explicar que não quis generalizar. “Não quis dizer que a Espanha seja racista. Mas sim que há racismo na Espanha, porque sofro isso em campos (de futebol) diferentes. Não foi um caso isolado. Não sou vítima, nem estou abatido. Isso só me fortalece, e continuarei denunciando atitudes racistas”.

Tudo que se seguiu àquele centésimo de segundo em que Daniel pegou a fruta e a comeu, com a mesma naturalidade do espanhol Rafael Nadal em intervalo técnico de torneios mundiais de tênis, como se fizesse parte do *script*, tudo o que se seguiu àquele

gesto é banal. Os “selfies”, a camiseta do casal 1.000, o tuíte de Dilma, as explicações de Daniel após o jogo, esta coluna. Até a nota oficial do Villarreal, dizendo que identificou o torcedor racista e o baniou do estádio El Madrigal “para o resto da vida”. Daniel continuou a evitar as cascas de banana. Disse que o ideal, para conscientizar sobre o racismo, seria fazer o torcedor “pagar o mal com o bem”.

.....
AQUINO, Ruth de. Rev. *Época*: 05 maio 2014.

Questão 01

Na argumentação desenvolvida ao longo do texto, recorre a autora a todas as estratégias argumentativas a seguir, COM EXCEÇÃO apenas da que se indica em:

- A) testemunho fidedigno.
- B) exemplificação.
- C) fatos notórios.
- D) consistência do raciocínio.
- E) dados estatísticos.

Questão 02

O enunciado com que se busca justificar opinião emitida pouco antes no texto é:

- A) “O baiano Daniel, mestiço de pele escura e olhos claros, assombrou o mundo inteiro extracampo.” (§ 1)
- B) “O casal Luciano Huck-Angélica lançou uma camiseta #somostodosmacacos.” (§ 3)
- C) “Daniel continuou a evitar as cascas de banana.” (§ 5)
- D) “Há quase dez anos de estrada de vida entre um e outro.” (§ 2)
- E) “Andy Warhol previa, na década de 1960, que no futuro todos seríamos famosos por 15 minutos.” (§ 2)

Questão 03

Em todos os enunciados a seguir, os adjetivos em destaque implicam valoração ou avaliação pessoal, subjetiva, da autora – EXCETO o que se lê em:

- A) “No primeiro dia, foi o gesto GENIAL.” (§ 1)
- B) “BRANCO, o casal [...] apropriou-se do gesto genial...” (§ 3)
- C) “... acho que #somostodosBOBOS...” (§ 3)
- D) “Uma reação LEGÍTIMA, mas sem a maturidade do Daniel.” (§ 2)
- E) “... tudo o que se seguiu àquele gesto é BANAL.” (§ 5)

Questão 04

No enunciado seguinte, observa-se a repetição dos antropônimos “Daniel” e “Neymar”:

“A banana do Daniel primeiro reapareceu na mão de Neymar, também vítima de episódios de racismo em estádios. Neymar escreveu na rede em defesa do colega e dele próprio: ‘[...] #somostodosmacacos e daí?’ Uma reação legítima, mas sem a maturidade do Daniel.” (§ 2)

Para evitá-la, pode-se fazer remissão à primeira ocorrência de cada um desses nomes, empregando (com os ajustes porventura necessários):

- A) Esse – este.
- B) Aquele – este.
- C) Este – segundo.
- D) Este – aquele.
- E) Aquele – outro.

Questão 05

Altera-se o sentido de: “BRANCO, o casal que jamais correu o risco de ser chamado de macaco apropriou-se do gesto genial...” (§ 3) com a substituição do termo em destaque por:

- A) Branco embora
- B) Se bem que branco
- C) A despeito de ser branco
- D) Visto ser branco
- E) Sendo branco

Questão 06

Altera-se o sentido do enunciado no texto com a substituição do conector em destaque proposta em:

- A) “... COMO se fizesse parte do *script*...” (§ 5) / qual
- B) “... MAS sem a maturidade do Daniel.” (§ 2) / não obstante
- C) “MAS SIM que há racismo na Espanha...” (§ 4) / senão
- D) “... POR ISSO foi bombardeado por ovos e tomates na rede...” (§ 3) / porquanto
- E) “... A NÃO SER, claro, quem sente na pele o peso do preconceito.” (§ 3) / salvo

Questão 07

Considere-se o trecho seguinte:

“Não quis dizer que a Espanha seja racista. Mas sim que há racismo na Espanha, porque sofro isso em campos (de futebol) diferentes. Não foi um caso isolado. Não sou vítima, nem estou abatido. Isso só me fortalece, e continuarei denunciando atitudes racistas.” (§ 4)

Dentre as mudanças de pontuação sugeridas a seguir (feitas, quando necessário, as devidas alterações de talhe de letra), aquela que transgredir norma de pontuação em vigor é:

- A) substituir por travessão a vírgula empregada após “fortalece”.
- B) empregar ponto e vírgula, em lugar de ponto, após o período terminado em “abatido”.
- C) substituir por vírgula o ponto empregado após “racista”.
- D) marcar com vírgula a pausa, possível na enunciação, entre o demonstrativo “Isso” e “só me fortalece”.
- E) usar dois-pontos, em vez de vírgula, após “Espanha”, apagando-se a conjunção que se segue.

Questão 08

A alternativa em que o verbo concorda com o sujeito apenas em número – tal como em: “...no futuro todos seríamos famosos por 15 minutos.” (§ 2) – é:

- A) Nenhum de nós dois buscou a fonte dos fatos.
- B) Os brasileiros vivemos fartos de promessas.
- C) Parte das reivindicações não foram atendidas.
- D) Tudo isso eram ideias de homens ilustres.
- E) Fui eu quem escreveu este documento.

Questão 09

Em: "... tudo o que se seguiu àquele gesto é banal". (§ 5), a próclise do pronome átono SE é exigência, no português padrão, da mesma norma que determina a próclise do pronome destacado em:

- A) Quem O obrigou a deixar o emprego?
- B) Realmente, nada SE consegue sem esforço.
- C) O relatório que V. S.^a NOS pediu está pronto.
- D) Diante de tais evidências, ele SE calará.
- E) Tudo SE fez como V. S.^a determinou.

Questão 10

Como em "banali(z)ar" (§ 2) e em "conscienti(z)ar" (§ 5), preenchem-se com "z" ambas as lacunas deixadas nos verbos arrolados em:

- A) catequi()ar o índio – padroni()ar os preços.
- B) pesqui()ar o assunto – minimi()ar os custos.
- C) revi()ar o documento – fri()ar um pormenor.
- D) improvi()ar um discurso – ali()ar os cabelos.
- E) indení()ar o operário – parali()ar o trabalho.

- Raciocínio Lógico-Quantitativo**Questão 11**

Paulo irá arrumar, lado a lado, na prateleira de seu bar, duas garrafas de vinho, três garrafas de licor e três garrafas de uísque, sendo cada garrafa de uma marca diferente. Sabendo que Paulo deseja manter juntas as garrafas que contêm o mesmo tipo de bebida, determine de quantas formas distintas ele pode arrumar as garrafas lado a lado na prateleira.

- A) 72
- B) 144
- C) 36
- D) 432
- E) 216

Questão 12

Uma empresa tem 64 funcionários, dos quais 16 são homens. Sabe-se que 30 funcionários falam inglês e 31 mulheres não falam inglês. Um dos funcionários será escolhido ao acaso. Determine a probabilidade de ser escolhido um homem que fala inglês.

- A) $1/4$
- B) $13/64$
- C) $3/4$
- D) $17/64$
- E) $3/64$

Questão 13

Assinale a alternativa que contém a sentença logicamente equivalente a "Carlos não é alto ou Rodrigo é forte".

- A) Se Carlos é alto, então Rodrigo não é forte.
- B) Se Carlos não é alto, então Rodrigo é forte.
- C) Se Rodrigo é forte, então Carlos é alto.
- D) Se Carlos é alto, então Rodrigo é forte.
- E) Se Carlos não é alto, então Rodrigo não é forte.

Questão 14

Assinale a alternativa que contém uma proposição simples.

- A) Fernanda e Clara são colegas de classe.
- B) O carro é compacto ou utilitário.
- C) Rafael foi estudar e Beatriz foi ao mercado.
- D) Se Maria é médica, então sabe biologia.
- E) Carlos é guitarrista e Lucas é vocalista.

Questão 15

Determine a negação da proposição "Lívia é estudiosa e Marcos decora".

- A) Lívia não é estudiosa ou Marcos decora.
- B) Lívia não é estudiosa e Marcos decora.
- C) Lívia é estudiosa ou Marcos decora.
- D) Marcos não decora e Lívia é estudiosa.
- E) Lívia não é estudiosa ou Marcos não decora.

Questão 16

Rita fará duas provas, uma de matemática e outra de português. A probabilidade de Rita ser aprovada na prova de matemática é de 40% e de ser aprovada na prova de português é de 60%. Determine a probabilidade de Rita ser aprovada em pelo menos uma das duas provas.

- A) 60%
- B) 24%
- C) 40%
- D) 16%
- E) 76%

- Legislação e Ética na Administração Pública**Questão 17**

Sobre a responsabilidade civil do servidor público federal e sua transmissibilidade aos sucessores do agente causador do dano, é correto concluir que:

- A) se transmite aos sucessores, que respondem com seus patrimônios pessoais pelo ressarcimento.
- B) se transmite aos sucessores, mas até o limite do valor da herança deixada pelo servidor público falecido.
- C) não se transmite aos sucessores em razão da possibilidade de desconto em folha dos valores necessários ao ressarcimento.
- D) não se transmite aos sucessores uma vez que as penalidades não ultrapassam a pessoa do apenado.
- E) não se transmite aos sucessores uma vez que há apenas responsabilidade da União Federal.

Questão 18

Sobre a ação de improbidade administrativa, a legitimidade para sua propositura e suas consequências, é correto afirmar que:

- A) promove essencialmente a anulação do ato lesivo à moralidade quando procedente.
- B) impede, em razão do mesmo fato, a imposição de sanções de natureza penal.
- C) pode ser proposta por qualquer pessoa natural em pleno gozo dos direitos políticos.
- D) tem como efeitos possíveis a multa civil e o dever de ressarcimento integral do dano causado.
- E) pode ser proposta apenas pelo Ministério Público e visa à perda da função pública.

Questão 19

Segundo a Instrução Normativa nº 2/2008 do MPOG (Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão), serão objeto de execução direta os serviços de:

- A) copeiragem.
- B) transporte.
- C) informática.
- D) certificação.
- E) telecomunicações.

Questão 20

Na contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal, é permitido:

- A) indicar pessoas para compor o quadro funcional da contratada.
- B) utilizar a modalidade pregão, na forma eletrônica.
- C) reembolsar despesas operacionais de responsabilidade da contratada.
- D) estabelecer vínculo de subordinação com funcionários da contratada.
- E) prever em edital a remuneração dos funcionários da contratada.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 21

No sistema operacional Linux, a criação de um grupo permite que um conjunto de usuários diferentes possua acesso a um mesmo arquivo. O comando do Linux que tem como objetivo alterar o grupo de um arquivo/diretório é o:

- A) chown.
- B) chgroup.
- C) chset.
- D) chfile.
- E) chgrp.

Questão 22

No sistema operacional Linux, um diretório-padrão, utilizado para acessar uma partição, é chamado ponto de montagem. Um comando de montagem de partições pode ser simplificado caso o arquivo, apresentado em uma das alternativas, esteja previamente configurado com informações sobre a montagem desejada. Identifique-o.

- A) /etc/premount
- B) /etc/files
- C) /etc/points
- D) /etc/fstab
- E) /etc/host

Questão 23

Antes de começar a fazer medidas para analisar a performance, é aconselhável que se conheça a especificação da CPU, memória e discos do computador. No Linux, o tipo de CPU e sua descrição podem ser verificados em qual arquivo?

- A) /boot/cpuinfo
- B) /home/cpuinfo
- C) /stat/cpuinfo
- D) /proc/cpuinfo
- E) /lib/cpuinfo

Questão 24

O Windows Server 2008 possui um monitor de desempenho que pode ser utilizado para examinar como os programas em execução afetam o desempenho do computador. Por padrão, essa ferramenta pode ser aberta executando qual dos seguintes comandos?

- A) analysis.
- B) perfmon.
- C) monitor.
- D) montool.
- E) perfstat.

Questão 25

Tarefas de administração do Windows Server 2008 R2 podem ser realizadas através de uma ferramenta de shell de linha de comando e linguagem de scripts incluído no Microsoft .NET Framework e criado especificamente para a administração de sistemas chamado:

- A) Windows AdministrativeShell.
- B) Windows RootShell.
- C) Windows FullShell.
- D) Windows CommandShell.
- E) Windows PowerShell.

Questão 26

A pilha de protocolos TCP/IP organiza-os em camadas. Caso seja necessário construir uma aplicação que possua um maior controle sobre em que momento cada conjunto de dados é enviado, é recomendado utilizar qual protocolo de camada de transporte?

- A) IP
- B) FTP
- C) TCP
- D) UDP
- E) RFC

Questão 27

Nas principais arquiteturas de redes de computadores, a camada de rede oferece um serviço entre hospedeiros exclusivamente orientado à conexão ou exclusivamente não orientado à conexão. Como pode ser classificada uma rede de computadores que oferece apenas um serviço orientado à conexão?

- A) De comutação
- B) Completa
- C) De circuitos virtuais
- D) De pacotes
- E) De datagramas

Questão 28

Qual a abordagem muito utilizada em redes LAN (Local Area Network) com o objetivo de permitir que haja um número de máquinas com acesso à internet maior do que a quantidade de endereços IP de Internet disponíveis?

- A) IPSec
- B) WAN
- C) NAT
- D) DNS
- E) MAC

Questão 29

A tecnologia RAID pode ser utilizada tanto para melhorar a performance quanto para aumentar a disponibilidade de um computador. O nível RAID que apresenta grande tolerância a falhas e que, caso um driver venha falhar, basta usar, diretamente, a cópia completa desse driver no seu lugar é o:

- A) RAID 3
- B) RAID 1
- C) RAID 2
- D) RAID 4
- E) RAID 0

Questão 30

Sistemas em cluster podem ser utilizados para prover uma solução de alta disponibilidade. Desses sistemas, o bastante utilizado por ser código aberto e não requerer nenhum hardware especial para operar, é o:

- A) beowulf.
- B) lisp.
- C) spider fire.
- D) servlet.
- E) river.

Questão 31

O protocolo SNMP (Simple Network Management Protocol) é um dos principais protocolos aplicados para gerenciamento de redes. A versão 3 desse protocolo, conhecida como SNMPv3, apresentou mudanças mais evidentes em relação à versão 2 nas áreas de:

- A) definição de objetos e segurança.
- B) desempenho e definição de objetos.
- C) segurança e administração.
- D) desempenho e segurança.
- E) desempenho e administração.

Questão 32

A estrutura de gerenciamento de rede-padrão da internet possui uma série de componentes, como por exemplo, uma linguagem de definição de dados, usada para definir o formato das mensagens trocadas, conhecida como:

- A) estrutura Geral de Gerenciamento (GSG).
- B) linguagem de Definição de Gerenciamento (MDL).
- C) linguagem de Informação de Gerenciamento (MIL).
- D) estrutura de Informação de Gerenciamento (SMI).
- E) linguagem de Estrutura de Gerenciamento (MSL).

Questão 33

O Nagios Core é uma aplicação de código aberto de monitoramento de redes e de sistemas. O Nagios Core foi originalmente projetado para ser executado no sistema operacional denominado:

- A) FreeBSD.
- B) Solaris.
- C) Mac OS.
- D) Windows.
- E) Linux.

Questão 34

No Nagios Core, macros são úteis para armazenar nomes de usuário e senhas, frequentemente usados nas definições de comandos. O arquivo de configuração no qual tais macros podem ser definidas é conhecido como:

- A) Resource File.
- B) Temp File.
- C) Automatic File.
- D) Command File.
- E) Object Cache File.

Questão 35

O serviço de DNS na internet usa uma grande quantidade de servidores organizados hierarquicamente e tem como objetivo principal traduzir:

- A) endereços IP V6 para endereços IP V4.
- B) endereços IP para endereços MAC.
- C) endereços IP V4 para endereços IP V6.
- D) nomes para endereços IP.
- E) nomes para endereços MAC.

Questão 36

Um exemplo de protocolo de acesso a correio eletrônico que permite que seja mantida uma hierarquia de pastas em um servidor remoto que pode ser acessado de qualquer computador é o:

- A) SMTP
- B) POP3
- C) FTP
- D) IMAP
- E) POP2

Questão 37

O HTTP (HyperTextTransfer Protocol) é um protocolo de camada de aplicação que possui uma série de códigos de estado que definem a natureza de uma resposta HTTP. O código de estado, que é respondido quando uma requisição foi bem-sucedida, é o:

- A) 100.
- B) 200.
- C) 505.
- D) 404.
- E) 400.

Questão 38

Em redes de armazenamento de dados (SAN), com base em Fibre Channel são utilizados dois principais protocolos em conjunto, que são:

- A) Fibre Channel Protocol e Telnet.
- B) HTTP e SCSI Protocol.
- C) Fibre Channel Protocol e SCSI Protocol.
- D) Telnet e HTTP.
- E) Fibre Channel Protocol e HTTP.

Questão 39

No âmbito de redes de armazenamento de dados (SAN), um método que encapsula blocos de dados Fibre Channel e em seguida transporta-os sobre uma rede TCP é:

- A) FCIP.
- B) IPFC.
- C) FCCON.
- D) FCP.
- E) CONFCP.

Questão 40

Pode-se usar a prática da rotação de backups para reduzir o número de mídias utilizadas. Um esquema de rotação comumente aplicado a estruturas de backup hierárquicas é o:

- A) high-possible-change.
- B) grandfather-father-son.
- C) media-maximum-reuse.
- D) round-rotation-scheme.
- E) complete-rotation-scheme.

Questão 41

Como é denominada a solução de código aberto bastante utilizada, composta por um conjunto de programas que permitem gerenciar a realização de backup, a restauração e a verificação de dados através de uma rede com computadores de diversos tipos?

- A) Rubidium
- B) Votist
- C) Enforcer
- D) Silicated
- E) Bacula

Questão 42

Um servidor de aplicação JAVA EE pode ser considerado mais completo que um Web container, pois além de fornecer um Web container, esse servidor também fornece um:

- A) Servlet container.
- B) JAAS container.
- C) JSP container.
- D) EJB container.
- E) JDBC container.

Questão 43

Aplicações Web com PHP são executadas em servidores WEB. O servidor Web da Microsoft no qual é possível executar aplicações PHP no Windows Server 2008 é o:

- A) Apache.
- B) IIS.
- C) WindowsAero.
- D) Journal.
- E) Internet Explorer.

Questão 44

Um meio de entregar valor para o cliente, facilitando resultados do cliente sem que o cliente tenha que assumir os custos e riscos específicos. No ITIL V3, essa definição se encaixa melhor no conceito de:

- A) continuidade.
- B) melhoria contínua.
- C) gerenciamento de serviço.
- D) conformidade.
- E) serviço.

Questão 45

O ITIL V3 define dois diferentes tipos de ativos de TI. Qual o que é categorizado tanto como um recurso quanto como uma capacidade?

- A) Conhecimento
- B) Aplicação
- C) Informação
- D) Pessoas
- E) Organização

Questão 46

O ITIL V3 estrutura o ciclo de vida do serviço de maneira circular. A publicação do ITIL V3 que se encontra no núcleo do ciclo de vida é chamada:

- A) estratégia de serviço.
- B) operação de serviço.
- C) transição de serviço.
- D) melhoria contínua de serviço.
- E) desenho de serviço.

Questão 47

A Função de Service Desk, descrita no ITIL V3, que comumente é responsável por organizar o treinamento da equipe e agir como um ponto de escalada quando chamadas difíceis ou controversas, é a de:

- A) Gerente de Service Desk.
- B) Analista de Service Desk.
- C) Supervisor de Service Desk.
- D) Chefe do Service Desk.
- E) Diretor de Service Desk.

Questão 48

Diagnosticar e garantir a solução da causa raiz de incidentes é importante para reduzir a quantidade de incidentes recorrentes ou semelhantes. No ITIL V3, o processo que inclui tais atividades é o gerenciamento de:

- A) demandas.
- B) problemas.
- C) mudanças.
- D) incidentes.
- E) causas.

Questão 49

No ITIL V3, o sistema que armazena toda informação sobre ativos e componentes do serviço é conhecido como Sistema de Gerenciamento:

- A) Informações (IMS).
- B) Acordos (IMS).
- C) Infraestrutura (IMS).
- D) Dados (DMS).
- E) Configuração (CMS).

Questão 50

Existem modos diferentes de virtualização, cada um com suas vantagens e desvantagens. O modo de virtualização que não necessita de uma tecnologia de virtualização assistida pelo hardware, porém necessita mudanças no sistema operacional hospede é mais conhecido como:

- A) virtualização completa.
- B) virtualização simples.
- C) pró-virtualização.
- D) virtualização conceitual.
- E) paravirtualização.