



Prova Objetiva de Tecnologia da Informação - Suporte e atendimento ao usuário

INSTRUÇÕES

- Preencha com atenção o número do CPF e o código encaminhado para seu endereço de e-mail. O preenchimento equivocado é de inteira responsabilidade do (a) candidato (a) e ocasionará a eliminação do processo seletivo.
- Somente será aceito um envio por CPF e código. Se houver uma segunda tentativa de envio, o (a) candidato (a) será eliminado (a) do processo seletivo.
- Leia cuidadosamente o comando de cada uma das questões e escolha a resposta correta.
- Responda as questões na ordem que mais lhe convier, sendo permitido pular questões e voltar para respondê-las, desde que dentro do tempo máximo estipulado para a prova objetiva.
- Seu tempo de realização da prova é limitado a 2 (duas) horas. Não haverá tempo suplementar.
- Ao terminar a prova, basta clicar em "Enviar", não sendo permitido novo envio.
- O gabarito oficial preliminar será divulgado no dia 08 de abril de 2024, conforme Edital publicado no Portal da Residência.

* Obrigatória

Informe o CPF *

Informe o código recebido por e-mail *

1. Ao enfrentar um problema de incompatibilidade de driver em um dispositivo Windows 10/11, qual é a abordagem mais eficaz?

- a) Reinstalar o sistema operacional.
- b) Atualizar todos os drivers automaticamente usando o Windows Update.
- c) Verificar o Gerenciador de Dispositivos e atualizar o driver específico manualmente.
- d) Desativar todas as atualizações de driver.
- e) Ignorar o problema, pois o Windows gerencia drivers automaticamente.

2. Um usuário do Windows 10/11 relata lentidão no sistema. Qual é a primeira etapa para diagnosticar e melhorar o desempenho?

- a) Adicionar mais RAM ao sistema.
- b) Executar o Disk Cleanup e desfragmentar o disco.
- c) Reinstalar o sistema operacional.
- d) Desinstalar todos os softwares de terceiros.
- e) Verificar se há vírus por meio de um software antivírus.

3. Em um sistema Windows 10/11 que não consegue se conectar à rede, qual é a primeira ação recomendada?

- a) Substituir a placa de rede.
- b) Reconfigurar as propriedades TCP/IP.
- c) Executar o solucionador de problemas de rede do Windows.
- d) Reinstalar todos os protocolos de rede.
- e) Acessar o Modo de Recuperação do Windows.

4. Ao lidar com uma tela azul recorrente no Windows 10/11, qual é a etapa inicial mais eficaz para identificar a causa?

- a) Reinstalar o sistema operacional.
- b) Verificar o arquivo de log do sistema e o visualizador de eventos.
- c) Substituir o processador e a placa-mãe.
- d) Restaurar o sistema para um ponto anterior.
- e) Ignorar o problema, pois pode ser um erro temporário.

5. Para configurar eficientemente múltiplos monitores em um sistema Windows 10/11, qual é a melhor prática?

- a) Conectar todos os monitores e esperar que o Windows os configure automaticamente.
- b) Usar o software do fabricante da placa gráfica para configuração.
- c) Ajustar as configurações de exibição no Painel de Controle.
- d) Usar monitores da mesma marca e modelo.
- e) Utilizar apenas conexões HDMI para todos os monitores.

6. Como um administrador pode utilizar as Políticas de Grupo no Windows 10/11 para restringir o acesso a certos aplicativos?

- a) Desinstalando os aplicativos manualmente em cada máquina.
- b) Usando o Editor de Política de Grupo Local para definir políticas de restrição de software.
- c) Bloqueando o acesso à pasta Arquivos de Programas.
- d) Instalando um programa de antivírus.
- e) Configurando as restrições diretamente no registro do Windows.

7. Qual é a melhor prática para gerenciar contas de usuário em um ambiente corporativo com Windows 10/11?

- a) Criar uma única conta administrativa compartilhada.
- b) Utilizar contas locais para todos os usuários.
- c) Integrar com o Active Directory para gestão centralizada de contas.
- d) Permitir que os usuários administrem suas próprias contas.
- e) Usar contas de convidado para todos os funcionários.

8. Qual ação do Windows 10/11 é especificamente projetada para auxiliar na liberação automática de espaço no disco?

- a) Utilizar o Desfragmentador de Disco.
- b) Executar o Sensor de Armazenamento.
- c) Acessar o Monitor de Recursos.
- d) Configurar a Limpeza de Disco.
- e) Usar o Gerenciamento de Disco.

9. Um usuário relata problemas com a renderização gráfica no Windows 10/11. Qual é a primeira etapa para solucionar o problema?

- a) Trocar a placa de vídeo.
- b) Atualizar os drivers da placa gráfica.
- c) Ajustar as configurações de resolução de tela.
- d) Reinstalar o sistema operacional.
- e) Aumentar a RAM do sistema.

10. Qual é a ferramenta específica da Microsoft para gerenciamento centralizado de dispositivos móveis em um ambiente corporativo com Windows 10/11?

- a) Configurar através do Active Directory.
- b) Utilizar o Microsoft Intune.
- c) Implementar o Windows Server.
- d) Implantar o Azure Active Directory.
- e) Usar o Configuration Manager.

11. Qual é a melhor maneira de configurar o acesso remoto seguro para um computador com Windows 10/11 em um ambiente corporativo?

- a) Habilitar o Remote Desktop Protocol (RDP) com acesso direto pela internet.
- b) Usar uma VPN segura em conjunto com o RDP.
- c) Permitir acesso remoto sem restrições para todos os usuários.
- d) Instalar um software de terceiros para controle remoto.
- e) Desativar todas as formas de acesso remoto por razões de segurança.

12. Um aplicativo funciona no Windows 10, mas não no Windows 11. Qual é a primeira ação recomendada para resolver isso?

- a) Rodar o aplicativo em modo de compatibilidade.
- b) Atualizar o aplicativo para a versão mais recente.
- c) Reverter o sistema operacional para Windows 10.
- d) Contactar o suporte do aplicativo para obter uma solução.
- e) Desinstalar e reinstalar o aplicativo.

13. Qual é o método mais eficiente para configurar e gerenciar impressoras em rede em um ambiente empresarial com Windows 10/11?

- a) Instalar as impressoras localmente em cada máquina.
- b) Configurar um servidor de impressão e conectar as impressoras a ele.
- c) Usar impressoras com conexão bluetooth individual para cada computador.
- d) Permitir que os usuários configurem suas próprias impressoras.
- e) Utilizar apenas impressão digital para evitar o uso de impressoras físicas.

14. Qual é a prática recomendada para gerenciar drivers de hardware em um parque de máquinas com Windows 10/11?

- a) Instalar os drivers manualmente em cada dispositivo.
- b) Utilizar o Windows Update para manter os drivers atualizados.
- c) Desativar as atualizações de driver para evitar conflitos.
- d) Usar uma ferramenta de terceiros para gerenciamento de drivers.
- e) Copiar os drivers de um dispositivo para outro.

15. Qual é a melhor abordagem para configurar uma VPN em computadores com Windows 10/11 para acesso remoto seguro?

- a) Configurar manualmente a VPN em cada dispositivo.
- b) Usar uma solução de VPN baseada em hardware.
- c) Distribuir um perfil de VPN via política de grupo.
- d) Permitir que cada usuário configure sua própria VPN.
- e) Evitar VPNs e usar conexões RDP diretas.

16. Quando dois aplicativos estão em conflito no Windows 10/11, qual é a primeira ação para resolvê-lo?

- a) Desinstalar um dos aplicativos.
- b) Atualizar ambos os aplicativos para as versões mais recentes.
- c) Rodar o System File Checker (sfc /scannow).
- d) Restaurar o sistema para um ponto anterior à instalação dos aplicativos.
- e) Criar um perfil de usuário no Windows.

17. Qual é a melhor maneira de gerenciar a instalação e configuração de periféricos (como impressoras e scanners) em uma organização que usa Windows 10/11?

- a) Permitir que os usuários instalem seus próprios periféricos.
- b) Usar uma política de grupo para gerenciar a instalação de periféricos.
- c) Instalar os periféricos centralmente via servidor de impressão.
- d) Conectar periféricos apenas via conexão USB.
- e) Desabilitar a instalação de periféricos para segurança.

18. Qual é a maneira mais eficiente de colaborar em arquivos do Office diretamente no Microsoft Teams?

- a) Enviar arquivos como anexos de e-mail.
- b) Utilizar o armazenamento de arquivos do Teams e a integração com o OneDrive.
- c) Compartilhar links de arquivos hospedados externamente.
- d) Pedir aos usuários para compartilhar suas telas.
- e) Usar um sistema de gerenciamento de documentos separado.

19. Como o Power Automate pode ser utilizado para aumentar a eficiência dos processos no SharePoint?

- a) Automatizando tarefas repetitivas e processos de fluxo de trabalho.
- b) Substituindo todas as funções do SharePoint.
- c) Gerenciando exclusivamente as permissões de usuário.
- d) Atuando como um sistema de backup.
- e) Enviando notificações manuais.

20. Qual funcionalidade do SharePoint permite o controle eficaz de revisões e histórico de um documento?

- a) Desabilitando o controle de versão.
- b) Usando a biblioteca de documentos com controle de versão habilitado.
- c) Mantendo uma cópia física de cada revisão.
- d) Enviando versões por e-mail.
- e) Utilizando um sistema de arquivo externo.

21. Qual é a prática recomendada para compartilhar documentos sensíveis dentro de uma equipe no SharePoint?

- a) Utilizar links públicos para compartilhamento fácil.
- b) Compartilhar documentos via e-mail.
- c) Configurar permissões restritas e compartilhamento apenas com membros autorizados da equipe.
- d) Armazenar documentos em uma pasta local e compartilhá-los manualmente.
- e) Publicar documentos em uma página da web externa.

22. Como sincronizar conteúdo de uma biblioteca do SharePoint com o computador local para acesso offline?

- a) Usar o recurso de sincronização do OneDrive para manter os arquivos sincronizados.
- b) Fazer download manual de cada arquivo individualmente.
- c) Enviar arquivos via e-mail para acessar offline.
- d) Tirar capturas de tela das páginas do SharePoint.
- e) Imprimir todos os documentos para acesso físico.

23. Se um usuário do Word perder um documento não salvo devido a um desligamento inesperado, qual é a primeira ação a ser tomada para recuperar o trabalho?

- a) Criar um novo documento do zero.
- b) Verificar a pasta de Documentos Recuperados automaticamente pelo Word
- c) Usar um software de recuperação de dados.
- d) Reinstalar o Word.
- e) Verificar a Lixeira do Windows.

24. Qual é a estratégia mais eficaz para gerenciar um grande volume de e-mails no Outlook?

- a) Deletar todos os e-mails antigos.
- b) Usar regras de e-mail para organizar automaticamente as mensagens em pastas.
- c) Responder a todos os e-mails imediatamente.
- d) Usar apenas a caixa de entrada sem pastas adicionais.
- e) Encaminhar e-mails para outro endereço de e-mail.

25. Como um usuário pode automatizar tarefas repetitivas no Excel para melhorar a eficiência?

- a) Evitar o uso de qualquer automação.
- b) Copiar e colar manualmente as informações necessárias.
- c) Usar fórmulas complexas para cada tarefa.
- d) Criar e executar macros personalizadas.
- e) Contratar um assistente para fazer o trabalho manual.

26. Como um usuário pode integrar de forma eficiente dados do Excel com uma lista no SharePoint?

- a) Copiar e colar os dados manualmente.
- b) Usar a funcionalidade de exportação do Excel para o SharePoint.
- c) Enviar os dados via e-mail para o administrador do SharePoint.
- d) Imprimir a planilha do Excel e digitalizá-la para o SharePoint.
- e) Armazenar os dados apenas no Excel para manter a segurança.

27. Como um usuário pode automatizar o gerenciamento de e-mails no Outlook, como a categorização de mensagens recebidas?

- a) Manualmente mover cada e-mail para a pasta correspondente.
- b) Desativar a caixa de entrada para evitar excesso de e-mails.
- c) Usar regras de e-mail para organizar automaticamente as mensagens.
- d) Deletar todos os e-mails recebidos para manter a caixa de entrada limpa.
- e) Utilizar TAGs por assunto.

28. Qual recurso do Power Automate permite a integração e a sincronização de dados entre o Microsoft Forms e o Excel?

- a) Uso de fórmulas complexas no Excel.
- b) Exportar manualmente dados do Forms para o Excel.
- c) Criar um fluxo automatizado que conecte Forms ao Excel.
- d) Solicitar aos usuários que insiram dados diretamente no Excel.
- e) Utilizar um banco de dados externo para armazenar informações.

29. Qual característica é um forte indicador de que um e-mail pode ser uma tentativa de phishing?

- a) O e-mail pede informações confidenciais ou pessoais.
- b) O e-mail vem de um colega de trabalho conhecido.
- c) O e-mail contém somente informações gerais.
- d) O e-mail tem um assunto relacionado ao trabalho.
- e) O e-mail é enviado durante o horário comercial.

30. Como os usuários podem proteger dados sensíveis em seus dispositivos móveis?

- a) Usando senhas simples e fáceis de lembrar.
- b) Compartilhando dispositivos com colegas de confiança.
- c) Ativando a criptografia e usando senhas fortes.
- d) Armazenando todos os dados na nuvem.
- e) Mantendo o dispositivo sempre desbloqueado.

31. Como os usuários devem lidar com atualizações de software para manter a segurança do sistema?

- a) Ignorar atualizações para evitar alterações no sistema.
- b) Instalar atualizações somente quando o sistema apresentar problemas.
- c) Manter o software atualizado instalando regularmente as atualizações de segurança.
- d) Desativar a função de atualizações automáticas.
- e) Dependendo exclusivamente de softwares antigos comprovados.

32. Como os usuários devem proceder ao fazer download de arquivos da internet para garantir a segurança?

- a) Baixar arquivos apenas de fontes desconhecidas.
- b) Evitar qualquer download da internet.
- c) Verificar a fonte e usar software antivírus para escanear os downloads.
- d) Confiar em todos os sites que oferecem downloads.
- e) Baixar arquivos aleatoriamente para verificar conteúdo.

33. Qual estratégia é eficaz para identificar sites falsos ou fraudulentos?

- a) Acreditar na aparência profissional do site.
- b) Verificar o URL para garantir que é um site legítimo.
- c) Usar apenas sites recomendados por amigos.
- d) Clicar em todos os links para testar a autenticidade.
- e) Confiar em sites com muitos anúncios pop-up.

34. Como os usuários podem proteger seus dispositivos e contas de acesso não autorizado?

- a) Deixar dispositivos desbloqueados e abertos.
- b) Compartilhar senhas com colegas de confiança.
- c) Usar autenticação de dois fatores sempre que possível.
- d) Anotar senhas em locais visíveis para fácil acesso.
- e) Usar a mesma senha para todas as contas.

35. Qual é a prática recomendada para compartilhar arquivos de forma segura em um ambiente de trabalho?

- a) Enviar arquivos via aplicativos de mensagens não criptografados.
- b) Usar plataformas de compartilhamento de arquivos seguras e autorizadas pela empresa.
- c) Compartilhar links de arquivo via redes sociais.
- d) Armazenar todos os arquivos em dispositivos USB e distribuí-los.
- e) Enviar cópias físicas em vez de arquivos digitais.

36. Em uma organização, um usuário relata que seu sistema está lento e não está respondendo como deveria. Você recebe uma solicitação de suporte. Qual das seguintes ações deve ser realizada PRIMEIRO de acordo com as melhores práticas de gerenciamento de incidentes?

- a) Reiniciar imediatamente o sistema do usuário.
- b) Registrar o incidente, coletar informações relevantes e categorizá-lo.
- c) Solicitar ao usuário que aguarde e veja se o problema se resolve.
- d) Encaminhar a solicitação ao departamento de TI sem análise adicional.
- e) Ignorar a solicitação, pois pode ser um problema temporário.

37. Sua equipe de suporte está sobrecarregada com um grande volume de solicitações de usuários. Como você pode priorizar essas solicitações de acordo com as melhores práticas de gerenciamento de incidentes?

- a) Priorizar as solicitações com base na antiguidade das reclamações.
- b) Priorizar as solicitações com base na complexidade técnica.
- c) Priorizar as solicitações com base no cargo do usuário.
- d) Priorizar as solicitações com base na ordem de chegada.
- e) Priorizar as solicitações aleatoriamente para ser justo.

38. Um incidente crítico ocorreu e afetou vários usuários em sua organização. Qual das seguintes ações deve ser tomada imediatamente de acordo com as melhores práticas de gerenciamento de incidentes?

- a) Aguardar até que a situação se normalize por conta própria.
- b) Informar aos usuários afetados que não há solução disponível.
- c) Mobilizar uma equipe de resposta a incidentes para resolver o problema.
- d) Encerrar todos os sistemas para evitar mais danos.
- e) Ignorar o incidente, pois ele não é importante.

39. Sua equipe de suporte recebe várias solicitações de usuários relatando problemas de desempenho em suas estações de trabalho. Qual é uma etapa importante no processo de resolução desses incidentes?

- a) Ignorar as solicitações, pois podem ser problemas temporários.
- b) Reiniciar todas as estações de trabalho imediatamente.
- c) Realizar análises de desempenho para identificar gargalos.
- d) Encaminhar todas as solicitações ao departamento de TI.
- e) Orientar aos usuários que solicitem ao setor de equipamentos de TI a troca dos computadores imediatamente.

40. Um usuário relata que está recebendo mensagens de erro ao tentar acessar um aplicativo web específico. Você decide criar um ticket para rastrear o incidente. Qual das seguintes informações deve ser incluída no ticket?

- a) Nome do usuário e sua posição na empresa.
- b) Número de telefone pessoal do usuário.
- c) Navegador web usado pelo usuário.
- d) Descrição detalhada do erro e etapas reproduzíveis.
- e) Somente o número do patrimônio do computador.

41. Você recebe várias solicitações de usuários reclamando que não conseguem imprimir documentos em uma impressora compartilhada. Qual é uma ação inicial a ser tomada para resolver esses incidentes?

- a) Ignorar as solicitações, pois não são urgentes.
- b) Enviar um técnico para verificar todas as impressoras.
- c) Verificar se a impressora está ligada e tem papel.
- d) Encaminhar todas as solicitações ao departamento de TI.
- e) Orientar aos usuários que solicite ao setor de equipamentos de TI a troca das impressoras imediatamente.

42. Um computador com Windows 10/11 não está funcionando corretamente e você descobriu que foi instalada uma atualização recentemente. Qual a ação mais indicada para tentar solucionar o problema?

- a) Restaurar o computador.
- b) Usar uma mídia de instalação para reinstalar o Windows 10/11.
- c) Utilizar o Check Disk (chkdsk).
- d) Usar a função de reparo de inicialização.
- e) Remover a última atualização do Windows.

43. Um computador com Windows 10/11 não está funcionando corretamente e faz um bom tempo que não foi instalada nenhuma atualização ou software. Qual a ação mais indicada para tentar solucionar o problema?

- a) Restaurar o computador.
- b) Usar uma mídia de instalação para reinstalar o Windows 10/11.
- c) Utilizar o Check Disk (chkdsk).
- d) Usar a função de reparo de inicialização.
- e) Remover a última atualização do Windows.

44. Qual o serviço de diretório estruturado da Microsoft que armazena contas de usuários e de computadores em uma rede corporativa?

- a) Serviços de Domínio Active Directory (AD DS).
- b) Serviços de Federação do Active Directory (AD FS).
- c) Serviços de Certificados do Active Directory (AD CS).
- d) Serviços de Gerenciamento de Direitos do Active Directory (AD RMS).
- e) Serviços de integração do Active Directory (AD IS).

45. Qual é a plataforma de aplicações da Microsoft para a criação de portais colaborativos, gestão de conteúdos, gestão documental e publicação de aplicações web?

- a) Power Automate.
- b) Power BI.
- c) AppLocker.
- d) Shadow Copy.
- e) SharePoint.

46. Qual das tecnologias abaixo é utilizada para autenticação com dois ou mais fatores?

- a) DLP.
- b) VPN.
- c) AppLocker.
- d) MFA.
- e) Certificado Digital.

47. Qual dos utilitários abaixo é um programa nativo do Windows usado para copiar arquivos e diretórios por linha de comando?

- a) robocopy.exe.
- b) replic.exe.
- c) mstsc.exe.
- d) supercopy.exe.
- e) mastercopy.exe

48. Qual é o comando usado geralmente no prompt do Windows para liberar e redefinir as entradas de nomes resolvidos?

- a) netstat -a
- b) ipconfig /flushdns
- c) ipconfig /release
- d) ping -a
- e) tracert -d

49. Qual é o sistema de arquivos padrão utilizado na instalação do Windows 10/11?

- a) EXT.
- b) NTFS.
- c) FAT32.
- d) FAT16.
- e) ReFS

50. Qual é a função do TRACERT em um dispositivo com Windows 10/11?

- a) Verificar a conectividade no nível de IP com outro computador TCP/IP enviando mensagens de solicitação de eco do protocolo ICMP
- b) Exibir informações do RSoP (Conjunto de políticas resultante) para um usuário e computador.
- c) Renovar a configuração do DHCP para todos os adaptadores de rede.
- d) Exibir o conteúdo do cache do resolvidor de cliente DNS.
- e) Exibir os caminhos que um pacote percorre em uma rede de computadores.

Este conteúdo não é criado nem endossado pela Microsoft. Os dados que você enviar serão enviados ao proprietário do formulário.