NOME:		DATA: ___/___/____.
CPF:	TELEFONE:	NOTA: _____.

PROVA DE CONHECIMENTO PARA O CARGO DE ASSISTENTE I – SUPORTE ONLINE

INSTRUÇÕES

1. Não será permitido o uso de telefones celulares, tablets e outros aparelhos eletrônicos do candidato durante a prova;

2. A prova é composta por 20 (vinte) questões de múltipla escolha, das quais somente uma deverá ser assinalada. Leia atentamente os enunciados;

3. A duração total da avaliação será de 2 (duas) horas corridas, a partir do horário de início informado pelo responsável pela sala;

4. Leia com atenção as questões, escolha a alternativa que julgar correta e transcreva-a para a tira de respostas abaixo, com caneta azul ou preta. Lembramos que só há uma alternativa correta.

5. Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda ou rasura, ou para a qual for assinalada mais de uma opção. Em caso de rasuras, não será fornecida outra folha de respostas.

6. O responsável pela sala não está autorizado a emitir opinião e prestar esclarecimentos sobre o conteúdo da prova. Cabe única e exclusivamente ao candidato, interpretar e decidir;

7. A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar na anulação da prova do candidato.

GABARITO									
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
11	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**

BOA PROVA!

QUESTÕES

Instruções: Leia atentamente cada questão e assinale apenas uma alternativa.

Questão 1 – (Microsoft Learn – adaptada) O aprendizado de máquina é a base de grande parte das soluções modernas de Inteligência Artificial. Em uma aplicação, um modelo é treinado com registros históricos já identificados como "fraude" ou "não fraude" e, depois, é utilizado para atribuir uma dessas categorias a novas transações. O tipo de tarefa de aprendizado de máquina descrito é denominado:

A- Agrupamento (clustering).

B- Regressão.

C- Classificação.

D- Aprendizado por reforço.

E- Redução de dimensionalidade.

Questão 2 – (Microsoft Learn – adaptada) Uma instituição utiliza IA para apoiar a triagem de inscrições. Ao testar o sistema, identifica taxas de erro significativamente diferentes entre grupos com qualificações equivalentes. Qual princípio de IA responsável deve orientar prioritariamente a correção?

A- Transparência.

B- Imparcialidade.

C- Sustentabilidade.

D- Escalabilidade.

E- Automação.

Questão 3 – (UNESCO – adaptada) Ao utilizar IA generativa para elaborar materiais didáticos, qual prática preserva a centralidade do professor e a qualidade pedagógica?

A- Publicar automaticamente todo conteúdo gerado.

B- Substituir a mediação docente pelas respostas do sistema.

C- Revisar criticamente, contextualizar e adequar o material aos objetivos de aprendizagem.

D- Restringir a IA apenas a atividades administrativas.

E- Avaliar estudantes exclusivamente por textos gerados por IA.

Questão 4 – (Microsoft Learn – adaptada) Durante o monitoramento da infraestrutura de rede, são identificados aumento de latência e perda de pacotes entre uma estação e um servidor. Para iniciar o diagnóstico e verificar a conectividade, o tempo de resposta e a ocorrência de perdas, qual ferramenta deve ser utilizada primeiro?

A- ping.

B- format.

C- taskkill.

D- defrag.

E- systeminfo.E) de segurança.

Questão 5 – (Microsoft Support – adaptada) No Windows, qual atalho abre diretamente a caixa Executar?

A- Windows + R.

B- Windows + L.

C- Windows + E.

D- Windows + P.

E- Windows + U.

Questão 6 – (Microsoft Learn – adaptada) Durante o suporte a uma aplicação web hospedada em um servidor IIS, um usuário informa que, ao acessar uma determinada página, recebe o erro HTTP 404 — Arquivo não encontrado. Qual deve ser a primeira verificação técnica?

A- Verificar se o arquivo ou recurso solicitado existe no servidor e está no caminho correto.

B- Formatar imediatamente o servidor web.

C- Aumentar a memória RAM da estação do usuário.

D- Alterar a senha do usuário sem analisar os registros.

E- Desativar o antivírus de todas as máquinas da rede.

Questão 7 – (Microsoft Learn – adaptada) Ao receber diversos relatos de indisponibilidade do mesmo sistema, qual procedimento representa a melhor prática para analisar e reportar o incidente?

A- Registrar apenas o nome dos usuários e encerrar os chamados como duplicados.

B- Aguardar a normalização do sistema antes de produzir qualquer registro.

C- Consolidar os relatos, registrar data e hora, sintomas, serviços e usuários afetados, evidências, impacto e urgência, relacionar ocorrências semelhantes e encaminhar ou escalar o incidente com atualizações de status.

D- Comunicar uma causa definitiva antes de iniciar a análise técnica.

E- Criar um incidente isolado para cada relato, sem relacionar os registros.

Questão 8 – (Microsoft Support – adaptada) No Microsoft Teams, quando um usuário define seu status como “Ocupado”, o que ocorre ao receber uma chamada de áudio ou vídeo?

A- A chamada é bloqueada automaticamente e não aparece para o usuário.

B- O usuário continua recebendo a chamada e pode atendê-la ou recusá-la.

C- A chamada é convertida automaticamente em mensagem de chat.

D- Apenas chamadas de áudio são recebidas; chamadas de vídeo são bloqueadas.

E- O Teams encerra automaticamente a sessão do usuário.

Questão 9 – (Microsoft Support – adaptada) Ao receber uma solicitação inesperada de aprovação de entrada no aplicativo de autenticação, a conduta mais segura é:

A- aprovar para evitar o bloqueio da conta.

B- ignorar o contexto e compartilhar o código recebido.

C- negar a solicitação e verificar imediatamente a segurança da conta.

D- desinstalar o aplicativo sem comunicar o incidente.

E- encaminhar a solicitação a outro usuário.

Questão 10 – (Microsoft Learn – adaptada) Considerando os formatos atualmente disponíveis no Microsoft Teams para encontros virtuais, qual alternativa apresenta corretamente as três modalidades principais e suas finalidades?

A- Reunião para colaboração interativa; webinar para eventos estruturados com inscrição e apresentadores; reunião geral (town hall) para comunicações de um para muitos e grandes públicos.

B- Reunião para armazenar arquivos; webinar para chamadas individuais; reunião geral para editar documentos colaborativamente.

C- Reunião apenas para usuários internos; webinar somente para mensagens de chat; reunião geral exclusivamente para chamadas telefônicas.

D- Reunião e webinar possuem a mesma finalidade, enquanto a reunião geral é usada apenas para gravação.

E- Webinar para colaboração diária entre pequenas equipes; reunião geral para edição simultânea de arquivos; reunião para transmissões sem interação.

Questão 11 – Situação de suporte. Durante uma aula on-line, vários participantes relatam ausência de áudio, mas o apresentador é ouvido normalmente por outros usuários. Qual deve ser a primeira orientação de diagnóstico individual?

A- Excluir a reunião.

B- Verificar o dispositivo de saída e o volume selecionados no computador e no Teams.

C- Reinstalar imediatamente o sistema operacional.

D- Encerrar a conta do participante.

E- Reiniciar a rede de toda a instituição

Questão 12 – (Microsoft Support – adaptada) Sobre as contas que podem ser adicionadas ao Microsoft Authenticator, assinale a alternativa correta.

A- O aplicativo aceita exclusivamente contas pessoais da Microsoft.

B- O aplicativo aceita apenas contas corporativas ou de estudante do Microsoft 365.

C- O aplicativo pode ser usado com contas pessoais da Microsoft, contas corporativas ou de estudante e contas de outros serviços compatíveis, como Google, Amazon, Facebook e Instagram.

D- O aplicativo aceita contas de terceiros, mas não permite adicionar contas Microsoft.

E- O aplicativo só pode ser conectado a uma única conta, independentemente do serviço.

Questão 13 – (Guia do Scrum – adaptada) Qual evento do Scrum tem como propósito inspecionar o progresso em direção à Meta da Sprint e adaptar o Sprint Backlog conforme necessário?

A- Sprint Review.
B- Daily Scrum.
C- Sprint Retrospective.
D- Product Backlog Refinement.
E- Release Planning

Questão 14 – (Certiport – adaptada) Antes do início de um exame, qual ação é compatível com as responsabilidades do Proctor?

A- Explicar respostas de itens complexos.
B- Permitir dispositivos de comunicação na área de prova.
C- Verificar a identidade do candidato e assegurar um ambiente adequado e supervisionado.
D- Deixar a sala após desbloquear o exame.
E- Alterar as regras conforme a preferência do candidato.

Questão 15 – (Certiport – adaptada) Se a estação de prova parar de responder durante um exame, qual procedimento é adequado?

A- Orientar o candidato a responder em papel.
B- Declarar aprovação automática.
C- Corrigir o problema técnico e utilizar a opção de retomada do exame, com nova verificação do Proctor.
D- Criar uma nova identidade para o candidato.
E- Permitir consulta externa enquanto o sistema retorna.

Questão 16 – (UNESCO – adaptada) Em uma proposta de educação híbrida, qual desenho demonstra integração pedagógica entre experiências presenciais e on-line?

A- Repetir a mesma aula nos dois ambientes sem articulação.
B- Usar o ambiente virtual apenas para armazenar arquivos.
C- Planejar atividades complementares nos dois ambientes, com objetivos, acompanhamento e avaliação coerentes.
D- Eliminar toda interação entre estudantes.
E- Manter presencial e on-line como cursos independentes.

Questão 17 – Vibe Coding, GitHub e Segurança. Uma equipe utiliza vibe coding com uma ferramenta de IA para criar rapidamente uma aplicação web integrada a um repositório no GitHub. Durante a revisão inicial, é identificado que o código gerado contém uma chave de API diretamente em um arquivo, adiciona uma dependência desconhecida e altera um workflow do GitHub Actions com acesso a segredos do repositório. Um integrante propõe publicar as mudanças diretamente na branch principal para ganhar tempo. Qual conduta mantém a agilidade sem comprometer a segurança?

A- Publicar imediatamente na branch principal e corrigir eventuais falhas depois, preservando a velocidade da entrega.

B- Remover apenas a chave de API do arquivo e integrar todas as demais mudanças diretamente na branch principal.

C- Interromper a integração, revogar e substituir a chave exposta, retirar segredos do código, revisar a dependência e o workflow, trabalhar em branch protegida, executar análises e testes de segurança e integrar somente após revisão por pull request.

D- Manter a chave no arquivo, desde que o repositório seja privado, e aprovar automaticamente as alterações feitas pela ferramenta de IA.

E- Desativar temporariamente os segredos do repositório e publicar o código sem revisar a dependência ou o workflow alterado.

Questão 18 – Redes e conectividade. Um usuário consegue acessar um servidor interno diretamente pelo endereço IP, mas não pelo nome do servidor. Outros recursos de rede permanecem disponíveis. Qual serviço deve ser verificado primeiro?

A- DHCP.

B- DNS.

C- NTP.

D- FTP.

E- Bluetooth.

Questão 19 – Transmissões on-line. Durante a preparação de uma transmissão ao vivo para grande público, qual medida reduz o risco de interrupção causada por falha na conexão principal de internet?

A- Utilizar apenas a rede sem fio disponível no local.

B- Desativar o monitoramento da transmissão para economizar banda.

C- Disponibilizar uma conexão de internet redundante, previamente testada, com procedimento definido para contingência.

D- Iniciar a transmissão sem ensaio técnico para evitar alterações de última hora.

E- Compartilhar a mesma conexão com todos os dispositivos do evento, sem priorização de tráfego.

Questão 20 – Exames de certificação. Durante um exame supervisionado, o candidato solicita ao Proctor esclarecimento sobre o significado de uma alternativa. Qual conduta preserva a integridade do exame?

A- Explicar a alternativa com outras palavras, sem indicar a resposta.

B- Informar qual conteúdo deve ser revisado para resolver a questão.

C- Solicitar que outro candidato explique o enunciado.

D- Não interpretar nem explicar o conteúdo da questão e orientar o candidato a responder conforme seu próprio entendimento, seguindo as políticas do exame.

E- Permitir consulta rápida a um material externo.

FIM DE PROVA