

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

Acerca de acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e de prioridade de atendimento, julgue os itens que se seguem, à luz das legislações de regência.

- 51 A acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida deve ser garantida para serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo.
- 52 Atendimento imediato é aquele prestado às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida antes de qualquer outra, assim que concluído o atendimento que estiver em andamento.
- 53 Define-se pessoa com modalidade reduzida como aquela que tem dificuldade de movimentação temporária que gere redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção.

Considerando o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), julgue os itens que se seguem.

- 54 A totalidade dos dados pessoais contidos em banco de dados constituído com a finalidade exclusiva de garantia da segurança pública não poderá ser tratada por pessoa de direito privado, ainda que esta possua capital integralmente constituído pelo poder público.
- 55 Anonimização dos dados pessoais é um direito do titular dos dados, que pode, ainda, requerer o bloqueio ou a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na legislação de regência.

À luz do Marco Civil da Internet, julgue os itens que se seguem.

- 56 Apesar do dever de respeito à neutralidade de rede, o responsável pelo roteamento pode fazer distinção dos pacotes de dados com relação à sua origem e ao seu destino, mas não ao seu conteúdo.
- 57 Dado o risco da sua atividade, o provedor de conexão à Internet será responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros.

Acerca de direito do consumidor, julgue os itens a seguir.

- 58 Prescreve em trinta dias a pretensão à reparação pelos danos causados por fato de produto durável, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.
- 59 É permitido que produtos que possam acarretar riscos à saúde ou à segurança dos consumidores sejam colocados no mercado de consumo desde que esses perigos sejam normais e previsíveis em decorrência da natureza do bem, bem como sejam informados adequadamente pelo fornecedor.
- 60 O comerciante responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes da fabricação do produto que vende, quando o fabricante não puder ser identificado.

Acerca do *marketing*, processo administrativo e social mediante o qual as pessoas e as organizações obtêm o que precisam e desejam por meio de criação e troca de valor, julgue os seguintes itens.

- 61 No *marketing*, o foco de todas as atividades são os clientes.
- 62 Por motivos éticos, evita-se utilizar estratégias de *marketing* nas atividades religiosas.
- 63 No *marketing*, são chamadas de controláveis as variáveis econômicas e as tecnológicas.
- 64 As quatro variáveis do composto de *marketing* são produto, serviço, financeiro e promoção.
- 65 A logística é uma subdivisão do elemento produto no composto de *marketing*.

Nas decisões de compra, apesar dos desejos dos clientes, o preço é o fator determinante na maioria das vezes. A determinação de preço de um produto deve ser analisada de forma calculada, e algumas variáveis são fundamentais para se estabelecer o preço que possibilite a sobrevivência da organização e a satisfação do cliente.

A esse respeito, julgue os itens a seguir.

- 66 Chama-se estratégia de desnatação a elevação de preços no lançamento de um produto visando a uma camada da população, para que, posteriormente, sejam reduzidos.
- 67 Os custos totais de um produto são o resultado da soma dos custos fixos com os custos variáveis.
- 68 A demanda é denominada inelástica quando o aumento ou redução de preço do produto afeta significativamente as quantidades vendidas.
- 69 Os preços de linha permitem maior cobertura do mercado com preços diferenciados para diferentes segmentos.
- 70 Uma política de preços negociados é prejudicial porque é uma forma de discriminação dos diversos tipos de clientes.
- 71 No estabelecimento dos preços de produtos e serviços, devem ser considerados os objetivos e as políticas de preços da empresa.

Ao se elaborar o plano de *marketing* de uma empresa, tanto o microambiente quanto o macroambiente devem ser levados em conta. Considerando o ambiente de *marketing*, julgue o próximo item.

- 72 Fornecedores e concorrentes fazem parte do microambiente no contexto do ambiente de *marketing*.

Considerando a importância da força de vendas para os planos de *marketing*, julgue os próximos itens.

- 73 A venda pessoal é o elemento mais caro do *mix* de promoção.
- 74 Empresas que vendem produtos cosméticos por catálogo realizam venda intermediária.
- 75 As ações de informar e persuadir os clientes para comprar produtos inserem-se entre as funções da venda pessoal.
- 76 Os objetivos de venda pessoal não variam de uma empresa para outra, a despeito da cultura e da forma de abordagem de cada uma delas.
- 77 Vendedores devem desenvolver habilidades gerenciais e estratégicas.

Acerca dos diferentes métodos utilizados no processo de venda pessoal, julgue os próximos itens.

- 78 São impulsionadores da eficácia da força de vendas: definidores, modeladores, esclarecedores, estimulantes e controladores.
- 79 Utiliza o método de prospecção o vendedor que realiza uma busca em diretórios de associações comerciais para criar relacionamento com seus clientes.
- 80 Segundo as pesquisas de *marketing*, o ato de realizar, em média, 12 ligações frias para clientes é mais eficaz que uma indicação de cliente.
- 81 A apresentação e a superação das objeções são passos do processo de venda pessoal, que termina com o fechamento da venda.
- 82 A indicação de venda “quente” deve ser encaminhada para o *telemarketing*, ao passo que a indicação “morna” deve ser direcionada à equipe de vendas de campo.
- 83 Clientes-chave são aqueles aos quais devem ser feitas ligações, visitas e sugestões úteis, além de monitoramento contínuo para conhecer suas necessidades.

No que se refere à promoção de vendas, julgue o item seguinte.

- 84 Dada a inexistência de uma legislação promocional, cabe aos comerciantes estabelecer suas próprias ações promocionais, como a distribuição gratuita de prêmios, bem como regular as datas e condições de participação no processo de promoção de vendas.

A comunicação humana é um processo que envolve a troca de pensamentos, conhecimentos, sensações e ideias. Para aprimorar esse processo, foram aprimoradas técnicas antigas e desenvolvidas técnicas modernas. Acerca desse tema, julgue os itens que se seguem.

- 85 O *brainstorming* é um processo no qual é necessário apresentar o propósito da reunião, o problema e seus objetivos.
- 86 Criar uma situação onde cada parte atinja a compreensão a partir do ponto de vista do outro é chamado de janela de Johari.
- 87 O *brainstorming* propicia o desenvolvimento verbal e a agilidade mental.
- 88 No método Delphi, é suposto que as pessoas partilhem as suas conclusões, dispensadas as premissas, porque é muito mais importante saber a opinião dos participantes.
- 89 A técnica de Delphi busca facilitar e melhorar a tomada de decisões feitas por um grupo de especialistas.

A respeito do *design thinking*, metodologia por meio da qual se busca pensar sobre problemas de forma inovadora, agregando as mais diversas observações, em prol de melhorias em produtos, serviços e processos, julgue os itens seguintes.

- 90 O desenvolvimento de protótipos permite tangibilizar e avaliar interativamente ideia e ainda antecipar eventuais gargalos e problemas.
- 91 Pretende-se, com o *design thinking*, que o processo seja realizado de forma coletiva e colaborativa, de modo a reunir o máximo de perspectivas semelhantes.
- 92 A premissa inicial do processo de *design thinking* é ter um problema que motive a solução, para, posteriormente desenvolver e testar ideias e, por fim, implementá-las.
- 93 A fase de ideação é a etapa intermediária no processo de *brainstormings* (uma das técnicas de geração de ideias mais conhecidas) dispensadas as ferramentas.
- 94 Um protótipo pode ser desde uma representação conceitual ou análoga da solução (baixa fidelidade), passando por aspectos da ideia, até a construção de algo o mais próximo possível da solução final (alta fidelidade).

Julgue os próximos itens, relativos a sistemas computacionais.

- 95 Na arquitetura de computadores conhecida como máquina de Von Neumann, tanto a unidade lógica e aritmética (ALU) quanto a unidade de controle (UC) são localizadas dentro da CPU.
- 96 Na execução de cargas de trabalho na computação em nuvem, o repositório de recursos de tecnologia da informação pode ser provisionado e escalado mediante o acesso via rede.

Com relação a sistemas operacionais, julgue os itens que se seguem.

- 97 No Linux, o comando `mv tlb.txt telebras.txt` permite que o usuário renomeie um arquivo de nome `tlb.txt` para `telebras.txt` sem que a localização desse arquivo seja alterada.
- 98 Tanto o Windows 10 quanto o Linux Red Hat possuem interfaces gráficas; entretanto, diferentemente do Windows 10, no Linux é possível escolher entre ambientes de *desktop*, como, por exemplo, entre o GNOME e KDE.

Julgue os itens subsequentes, relativos a redes de computadores.

- 99 Tanto o protocolo TCP (*Transmission Control Protocol*) quanto o UDP (*User Datagram Protocol*) têm como garantia a integridade e ordem dos dados transmitidos.
- 100 <https://www.telebras.com.br/> é uma URL em que HTTPS indica o protocolo de comunicação, com uma camada de proteção na transmissão de dados, entre o computador de um usuário e o servidor, que permite a obtenção de recursos textuais do sítio da TELEBRAS.

Julgue os próximos itens, relativos a procedimentos de segurança.

- 101 Em uma rede, a instalação de um *firewall* e a atualização frequente desse *firewall* garantem a total proteção da rede contra invasores e dos programas instalados nas estações de trabalho contra vírus e *worms*.
- 102 Uma *backdoor* em um computador é capaz de se propagar automaticamente pelas redes, enviando cópias de si por meio de outras portas, explorando assim vulnerabilidades nos programas instalados.

Com referência a segurança da informação, julgue os itens a seguir.

- 103 Para se criar uma assinatura digital, deve-se gerar um valor de *hash* para a mensagem, cifrando-se esse *hash* com uma chave privada do emissor, e anexá-la à mensagem enviada, que será comparada por meio de cálculo, usando o mesmo *hash* no destinatário, de modo a comprovar o emissor. Esse procedimento garante tanto a autenticidade quando a confidencialidade da mensagem.
- 104 Na criptografia simétrica, duas entidades se comunicam mediante o compartilhamento de apenas uma chave secreta. Já a criptografia de chave pública envolve a utilização de duas chaves separadas.

Julgue os próximos itens, relativos a edição de textos, planilhas e apresentações.

- 105 No Microsoft Word 365, a configuração que impede que a última linha de um parágrafo apareça na parte inferior de uma página é conhecida como Estilo de parágrafo.
- 106 Ao se inserir, na célula C5 da planilha do Microsoft Excel 365 mostrada abaixo, a fórmula `=SOMA(B2:C4)`, o valor obtido será 22.

	A	B	C
	Produto	Valor Compra	Valor Venda
1			
2	P1	9	10
3	P2	4	5
4	P3	1	7
5			

Acerca das tecnologias dos sistemas de comunicação, julgue os itens a seguir.

- 107 Os sistemas celulares TDMA apresentam como vantagem a segurança contra clonagem em comparação ao GSM e ao CDMA.
- 108 Cabos metálicos são preferíveis à fibra óptica para transmissão em banda larga, em locais com interferência eletromagnética.
- 109 A tecnologia IrDA, utilizada em conexões *wireless*, realiza a transmissão de dados por um adaptador infravermelho.
- 110 A latência é um dos parâmetros utilizados para se verificar a qualidade da Internet, situação em que é aferida a latência bidirecional.
- 111 O *Bluetooth*, muito utilizado em celulares, apresenta como vantagem a possibilidade de troca de informação quando os dispositivos estão a grande distância.

Em terreno extremamente acidentado, com diversas montanhas e obstáculos, uma comunidade carente deseja iniciar um serviço de rádio para atender às demandas locais de comunicação. A esse respeito, julgue os itens que se seguem.

- 112** O sinal de rádio, embora possa ser informação para o sistema comunitário, poderá ser ruído para sistemas vizinhos, como o de comunicação entre aeroportos e aeronaves.
- 113** Caso o sinal da rádio realize uma propagação por multipercurso, o receptor poderá ter problema de desvanecimento seletivo.
- 114** Para melhorar a transmissão, a antena de rádio deve ser instalada em um ponto mais alto, que não pode ultrapassar trinta metros de altura.
- 115** A outorga do poder público é necessária para o funcionamento do serviço de radiodifusão comunitária.
- 116** As rádios comunitárias devem utilizar como tecnologia de transmissão preferencial a modulação em amplitude.

No que se refere à comunicação via satélite, julgue os itens seguintes.

- 117** A banda Ka é a utilizada para a comunicação via satélite que tem a frequência mais baixa, razão por que não apresenta problemas de absorção dos sinais de rádio por chuva ou neve.
- 118** O serviço de rastreamento veicular, pelo qual é possível desligar remotamente o automóvel, utiliza comunicação via satélite unidirecional.
- 119** Os sensores de satélite atuais apresentam como limitação a cobertura de nuvens na atmosfera, o que reduz o grau de detalhamento e a precisão das informações.
- 120** O satélite é considerado o canal de comunicação entre o transmissor e o receptor.

Espaço livre
