

PROVÃO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA

Este instrumento tem o caráter avaliativo, e compõe 5 questões de cada componente ministrado no seu semestre letivo. As questões são no formato de alternativa, onde compreende apenas uma resposta correta.

Ao final da avaliação entregue o gabarito devidamente preenchido.

Início: 19:30

Término: 21:30

Saída permitida da sala a partir: 20:30

Saída permitida da escola a partir: 20:45

Após às 20:30 não será permitida a entrada de nenhum aluno.

SEMANA TECH

1. Durante as palestras da **Semana Tech**, foi mencionado que as hard skills são essenciais para o desempenho técnico do profissional de TI, mas não garantem, sozinhas, o sucesso na carreira. Com base nisso, qual das alternativas descreve corretamente as características das hard skills?
 - a) São habilidades subjetivas, difíceis de mensurar, geralmente relacionadas à empatia e à liderança.
 - b) São competências comportamentais desenvolvidas por meio de experiências interpessoais e práticas colaborativas.
 - c) São conhecimentos técnicos e específicos, aprendidos por meio de cursos, treinamentos ou prática formal, e que podem ser avaliados objetivamente.
 - d) São capacidades inatas que não podem ser aprimoradas com estudo ou prática.
 - e) São exclusivamente habilidades de comunicação utilizadas em ambientes corporativos.

2. A engenharia social é uma ameaça frequente na área de cibersegurança. O que caracteriza essa prática?
- a) Técnica de invasão de sistemas por força bruta.
 - b) Estratégia de manipulação psicológica usada para enganar pessoas e obter informações sigilosas.
 - c) Método para testar o desempenho de redes e servidores.
 - d) Ferramenta usada para criptografar dados sensíveis.
 - e) Sistema de segurança baseado em múltiplas autenticações.
3. O **Design Sprint** foi citado como uma metodologia para inovação e solução de problemas. Qual é o principal objetivo dessa abordagem?
- a) Desenvolver ideias e testá-las rapidamente (prazo de uma semana), reduzindo riscos e acelerando decisões.
 - b) Criar campanhas de marketing com foco em design gráfico.
 - c) Automatizar processos de design com o uso de IA.
 - d) Gerar relatórios visuais para controle de projetos.
 - e) Treinar equipes de TI em linguagens de programação.
4. Os agentes de Inteligência Artificial foram apresentados como parte essencial dos sistemas inteligentes. Qual opção descreve corretamente sua função?
- a) São programas que apenas armazenam dados e não executam ações.
 - b) São sistemas que percebem o ambiente, processam informações e agem de forma autônoma para alcançar objetivos.
 - c) São redes de comunicação usadas para interligar dispositivos de IA.
 - d) São apenas chatbots usados em atendimento ao cliente.
 - e) São planilhas automatizadas que registram comportamento de usuários.

5. Profissionais que desejam trabalhar no exterior precisam desenvolver soft skills que facilitem sua adaptação. Quais dessas habilidades mais contribuem para esse objetivo?
- a) Flexibilidade cultural, comunicação em equipe, empatia e pensamento crítico.
 - b) Domínio avançado em linguagens de programação e ferramentas técnicas.
 - c) Conhecimento específico em sistemas operacionais.
 - d) Capacidade de memorizar processos e comandos técnicos.
 - e) Uso de softwares de tradução automática.

SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

6. A partir do texto fornecido, qual das seguintes afirmações descreve corretamente a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)?
- a) A TIC é um conjunto organizado de recursos, tanto de pessoas quanto tecnológicos, que permitem a produção, o acesso e a propagação de informações.
 - b) A TIC é um conjunto de recursos exclusivamente tecnológicos.
 - c) A TIC é um conjunto de recursos que permite apenas a propagação de informações.
 - d) A TIC é um sistema de comunicação analógica para produção de dados.
 - e) A TIC é usada exclusivamente para a análise de informações, sem sua produção.
7. As informações geradas através dos dados podem ser utilizadas em 3 pilares, quais são eles?
- a) Restrito, confidencial e público.
 - b) Operacional, gerencial/tático, estratégico.
 - c) Operacional, restrito e confidencial.
 - d) Confidencia, uso interno e estratégico.
 - e) Nenhuma das Anteriores

8. Quais as empresas podem usar um sistema ERP?
- a) Apenas grandes corporações multinacionais.
 - b) Somente pequenas empresas de até 10 funcionários.
 - c) Exclusivamente startups de tecnologia.
 - d) Empresas de qualquer porte e de diversos setores, como indústria, varejo, serviços e saúde.
 - e) Apenas empresas que trabalham com produtos físicos, não sendo aplicável a serviços.
9. Como a Convergência tecnológica é impulsionada?
- a) Como formas de definir a segurança da informação.
 - b) Com registros observados ou medidos a fim de gerar informações para tomada de decisões.
 - c) Pela digitalização e permite que diversos tipos de conteúdos e serviços sejam oferecidos através de uma única interface ou dispositivo.
 - d) Através de softwares de gestão que podem ser divididos em módulos.
 - e) Com os princípios de aplicação da TI.
10. Qual papel de destaque da governança de TI para o planejamento estratégico?
- a) Gerando dados estratégicos para o nível Operacional.
 - b) Criando registros e medidas para seus devidos tratamentos.
 - c) Gerar informações de usos confidenciais.
 - d) Através de princípios de aplicações nas empresas, orientam como a tecnologia deve ser implementada de forma estratégica e eficiente, garantindo que os recursos tecnológicos auxiliem diretamente no sucesso do negócio.
 - e) Utilizado como um guia de conduta, será responsável para que os recursos de TI sejam destinados para iniciativas específicas, que visem a alinhar o desenvolvimento tecnológico com as metas de negócio.

LINGUAGEM, TRABALHO E TECNOLOGIA

11. A respeito da ata, assinale a alternativa correta.
- a) É um texto opinativo, utilizado para registrar impressões pessoais sobre o andamento de projetos de software.
 - b) Deve registrar apenas as ideias principais de uma reunião técnica, sem necessidade de identificar os participantes.
 - c) Caracteriza-se como um texto narrativo, com linguagem subjetiva e informal.
 - d) Possui estrutura livre, podendo iniciar e encerrar sem seguir padrão estabelecido.
 - e) É um texto de caráter formal, que registra de maneira fiel e objetiva os fatos ocorridos em uma reunião de equipe ou com o cliente.
12. Sobre o gênero resenha e sua aplicação na área de Informática, marque a alternativa correta.
- a) A resenha técnica deve apenas apresentar um resumo de um software ou artigo, sem emitir opiniões.
 - b) A resenha crítica permite ao autor avaliar um aplicativo, sistema ou tecnologia, apresentando argumentos e fundamentos técnicos.
 - c) A resenha descritiva é uma produção artística voltada à literatura digital.
 - d) Em contextos tecnológicos, a resenha não é utilizada, pois tem caráter exclusivamente acadêmico.
 - e) A linguagem de uma resenha crítica deve ser informal e pessoal.
13. Leia a afirmação: “Atualize o antivírus! A segurança dos dados depende disso.”. A função da linguagem predominante nessa mensagem é:
- a) Referencial
 - b) Emotiva
 - c) Fática
 - d) Conativa (apelativa)
 - e) Metalinguística

14. Com base nas orientações sobre relatório técnico de informática, assinale a alternativa correta.

- a) O relatório deve conter opiniões pessoais e metáforas para tornar o texto mais atrativo.
- b) A fidelidade aos fatos e a objetividade são essenciais para relatar testes de software, falhas em sistemas ou manutenção de equipamentos.
- c) O uso de tabelas e gráficos é desaconselhado em relatórios de TI.
- d) O relatório técnico dispensa revisão, pois é apenas uma descrição de tarefas.
- e) O relatório deve sempre apresentar conclusões subjetivas.

15. No contexto da Comunicação em TI, se um analista elabora um manual de uso do sistema e os usuários não compreendem as instruções, o problema está relacionado a:

- a) Ruído
- b) Emissor
- c) Canal
- d) Código
- e) Receptor

PROGRAMAÇÃO DE COMPUTADORES I

16. Quais são as três principais fases do Desenvolvimento do Algoritmo?

- a) Pseudocódigo, Fluxograma e Português Estruturado
- b) Processamento, Entrada e Saída
- c) Linguagem Estruturada, Orientação a Objeto e Palavras Reservadas.
- d) Entrada, Processamento e Saída
- e) Instruções, Programas e Lógica

17. Para efetuar a exibição de uma constante, utilizando os comandos do VisuALG, temos: idade \leftarrow 30; Escreva("Sua idade é: ", idade); Assinale a alternativa correta, onde ocorre a mesma exibição na linguagem de programação Java.

- a) `Int idade == 30; System.out.println(idade);`
- b) `int idade = 30; System.out.println("idade");`
- c) `double idade = 30; System.out.Println(Idade);`
- d) `int idade = 30; System.out.println(Sua idade é: "+idade);`
- e) `double idade == 30; System.out.println(Idade).`

18. Analise o Algoritmo abaixo e diga o que será impresso na tela ao serem executados.

$A \leftarrow 30$
$B \leftarrow 20$
$C \leftarrow A + B$
Escrever C
$B \leftarrow 10$
Escrever B, C
$C \leftarrow A + B$
Escrever A, B, C

- a) O valor da variável A será 10, o valor da variável B será 20 e o valor da variável C será 10
- b) O valor da variável A será 20, o valor da variável B será 10 e o valor da variável C será 50
- c) O valor da variável A será 30, o valor da variável B será 10 e o valor da variável C será 40
- d) O valor da variável A será 50, o valor da variável B será 20 e o valor da variável C será 50
- e) O valor da variável A será 60, o valor da variável B será 50 e o valor da variável C será 50

19. Analisando o Português Estruturado abaixo e assinale a alternativa correta.

```
algoritmo "media"
// Função :
// Autor :
// Data : 08/03/2016
// Seção de Declarações
var
    N1, N2, N3, Media : inteiro
inicio
// Seção de Comandos
escreval ("Digite o Nota1: ")
leia(N1)
escreval ("Digite a Nota 2: ")
leia(N2)
escreval ("Digite a Nota 3: ")
leia(N3)
media <- (n1+n2+n3)/3
escreval ("A média final é : ", media)

fimalgoritmo
```

- a) Ocorrerá um erro no processamento, pois o cálculo está errado
- b) A sequência lógica está errada.
- c) Está faltando a criação de mais uma variável para somar as Notas.
- d) As variáveis estão criadas com o tipo errado.
- e) O programa irá executar perfeitamente, sem erros.

20. Analisando o seguinte cenário: Escreva um algoritmo que receba um número inteiro. Em seguida verificar se esse número digitado é PAR ou ÍMPAR. Exibir o resultado.

Pergunto: Qual desvio condicional será usado neste cenário?

- a) Desvio Condicional Múltiplo
- b) Desvio Condicional Simples
- c) Desvio Condicional Composto
- d) Desvio Condicional Encadeado
- e) Desvio Condicional Misto

MODELAGEM DE BANCO DE DADOS

21. No contexto de Modelagem de Dados, quando um instrutor pede para você definir o "Minimundo" (ou "Mini-world") do seu projeto de banco de dados, o que ele quer saber?

- a) Qual software ou ferramenta específica você usará para desenhar os diagramas (como brModelo, Lucidchart, etc.).
- b) O escopo exato, ou seja, qual parte específica da realidade o seu banco de dados irá representar (por exemplo: "o controle de matrículas de uma escola", "o sistema de uma locadora de filmes").
- c) Quantas tabelas o seu banco de dados terá no total.
- d) Um banco de dados de teste pequeno que você criou para fazer experimentos.
- e) As telas ou a interface gráfica que o usuário final irá utilizar para interagir com o sistema.

22. Em modelagem de banco de dados, imagine que você precisa organizar as informações de uma Biblioteca. Você decide que precisa guardar dados sobre os Livros. Para cada livro, você quer salvar o Título, o Autor e o Ano de Publicação. Neste cenário:

- a) "Biblioteca" é a Entidade, e "Livro" é seu principal Atributo.
- b) "Título" é a Entidade, enquanto "Livro", "Autor" e "Ano" são seus Atributos.
- c) "Livro" é a Entidade, e "Título", "Autor" e "Ano de Publicação" são seus Atributos.
- d) "Livro", "Título", "Autor" e "Ano" são todas Entidades separadas.
- e) "Autor" é a Entidade, e "Livro" e "Título" são seus Relacionamentos.

23. Imagine que você está modelando um sistema para uma Escola. Você tem a entidade ALUNO e a entidade TURMA. Considere esta regra de negócio: "Uma TURMA é composta por vários ALUNOS, mas um ALUNO pode estar matriculado em apenas uma TURMA por vez.", qual é a cardinalidade (tipo de relacionamento) que melhor descreve a relação entre TURMA e ALUNO?

- a) (1:1) - Um para Um
- b) (1:N) - Um para Muitos
- c) (N:M) - Muitos para Muitos
- d) (0:0) - Nenhum relacionamento
- e) Apenas a entidade ALUNO existe, TURMA é um atributo.

24. O Diagrama Entidade-Relacionamento (DER) é o "mapa" visual usado para planejar um banco de dados. Ele usa símbolos gráficos padrão para representar os diferentes componentes. Quais formas geométricas são usadas, respectivamente, para representar uma Entidade, um Relacionamento e um Atributo?

- a) Círculo, Retângulo, Losango
- b) Losango, Elipse, Retângulo
- c) Retângulo, Losango, Elipse (ou Oval)
- d) Elipse, Retângulo, Linha
- e) Retângulo, Seta, Círculo

25. Em modelagem de dados, precisamos garantir que cada registro em uma entidade seja único. Por exemplo, se tivermos dois clientes com o mesmo nome "José Silva", precisamos de uma forma de diferenciá-los. Para isso, escolhemos um atributo (ou um conjunto de atributos) chamado Chave Primária. Olhando os atributos da entidade CLIENTE abaixo, qual seria a melhor escolha para ser a Chave Primária?

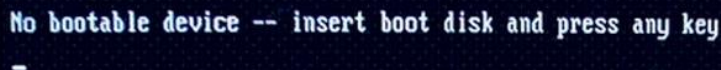
- a) Nome
- b) Endereço
- c) CPF
- d) Data de Nascimento
- e) Telefone

INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES

26. Que tipo de Corrente elétrica é utilizada nos componentes eletrônicos de uma Placa-mãe de um PC?

- a) Corrente Alternada
- b) Corrente de Tensão
- c) Corrente Contínua
- d) Corrente em Watt
- e) Corrente em Volts

27. De acordo com a imagem abaixo escolha a alternativa correta.



No bootable device -- insert boot disk and press any key
-

- a) Informa que precisa trocar a memória RAM
- b) Informa que não foi encontrado nenhuma mídia de boot (HD, SSD ou Pendrive)
- c) Informa que precisa trocar o HD com defeito
- d) Informa que nenhum dispositivo de CPU foi encontrado
- e) Informa que todos os discos estão com defeito

28. No processo de montagem de um computador, é importante lembrar de desconectar os conectores de alimentação da fonte. Qual o nome dado aos conectores abaixo, respectivamente?

I)



II)



- a) ATX 20p e Molex
- b) ATX 25p e Molex
- c) ATX 24p e SATA
- d) ATX 24p e Molex
- e) ETX 24p e SATA

29. Na imagem abaixo temos um componente fundamental no processo de resfriamento do Processador. Utilizando de Dissipador, headpipe e FAN este componente mantém a temperatura do processador de maneira adequada. Qual o nome do componente abaixo?



- a) Dissipador de energia elétrica
- b) AirCooler
- c) FAN
- d) Water Cooler
- e) Chipset

30. No painel traseiro temos várias conexões de entrada e saída. Qual das alternativas abaixo identifica corretamente as lacunas na imagem acima?



- | | | |
|--------------------|-------------------------|-----------|
| a) 3-Conector VGA | 4-Conector Display Port | 5-USB 2.0 |
| b) 3-Conector HDMI | 4-Conector VGA | 5-USB 3.0 |
| c) 3-Conector DVI | 4-Conector HDMI | 5-USB 3.0 |
| d) 3-Conector VGA | 4-Conector HDMI | 5-USB 3.0 |
| e) 3-Conector DVI | 4-Conector VGA | 5-USB 3.0 |

OPERAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE APLICATIVOS I

31. Durante a produção de um relatório acadêmico no Microsoft Word, um estudante decide utilizar o recurso de sumário automático. Entretanto, ao atualizar o sumário, percebe que alguns títulos não aparecem. Considerando o funcionamento dos recursos do Word, qual a causa mais provável para o problema descrito?

- a) O sumário não foi inserido utilizando o menu “Referências > Sumário”.
- b) Os títulos que não aparecem não estão aplicados com os estilos de título (como “Título 1”, “Título 2”).
- c) O documento está protegido contra edição, impedindo a atualização do sumário.
- d) O Word não reconhece títulos escritos em letras maiúsculas.
- e) O sumário automático só funciona em documentos com margens personalizadas.

32. Uma professora solicitou que seus alunos elaborassem um trabalho acadêmico com margens de 3 cm em todos os lados, espaçamento 1,5 e texto justificado. Um dos alunos tentou ajustar as margens digitando espaços antes de cada parágrafo, mas o resultado ficou desalinhado. Com base nas boas práticas de formatação do Word, qual seria a forma correta de realizar esse ajuste?

- a) Inserir tabulações no início de cada linha.
- b) Usar a régua do Word para aumentar o recuo esquerdo.
- c) Ajustar o alinhamento para “Centralizado”.
- d) Configurar as margens em Layout da Página > Margens.
- e) Utilizar tabelas invisíveis para simular margens.

33. Durante a criação de uma apresentação sobre sustentabilidade, um aluno insere longos parágrafos de texto em cada slide, tornando a leitura cansativa. Seu professor o orienta a melhorar a legibilidade e o impacto visual. Qual prática mais adequada deve ser adotada para aprimorar a apresentação?

- a) Utilizar tópicos curtos e palavras-chave, combinando texto com imagens.
- b) Reduzir o tamanho da fonte para caber mais texto em cada slide.
- c) Inserir todas as informações em um único slide para evitar transições.
- d) Aumentar o contraste do fundo apenas.
- e) Substituir o texto por gráficos animados sem contexto.

34. Em uma planilha de controle de vendas, um analista deseja calcular o lucro líquido de cada produto, sabendo que o lucro é obtido subtraindo o custo do valor total das vendas, e que o imposto incide sobre o total vendido. Analise a planilha seguinte:

	A	B	C	D	E
1	Produto	Vendas	Custo	Imposto (%)	Lucro Líquido
2	Produto A	R\$ 5.000,00	R\$ 3.000,00	10%	?

Qual fórmula deve ser inserida em E2 para calcular o lucro líquido corretamente?

- a) =B2-C2-D2
- b) =B2*(1-D2)-C2
- c) =(B2-C2)*D2
- d) =B2-C2*(1-D2)
- e) =B2-(C2+D2)

35. Uma planilha apresenta as notas de três provas de cada aluno. O coordenador precisa descobrir a maior média entre todos os alunos, utilizando apenas uma fórmula em uma única célula, sem criar colunas auxiliares.

	A	B	C	D
1	Aluno	Prova 1	Prova 2	Prova 3
2	Megan	7,5	8	9
3	Scarlett	8	7	7,5
4	Kaley	9	9	8
5				
6	Maior Média	?		

Qual fórmula deve ser inserida em B6 para calcular a maior média entre os três alunos corretamente?

- a) =MÁXIMO(MÉDIA(B2:D4))
- b) =MÉDIA((SOMA(B2:D4))/3)
- c) =MÁXIMO(MÉDIA(B2:D2);MÉDIA(B3:D3);MÉDIA(B4:D4))
- d) =MÁXIMO(MÉDIA(B2:D4))
- e) =MÁXIMO(SOMA(B2:D2);SOMA(B3:D3);SOMA(B4:D4))

GESTÃO DE SISTEMAS OPERACIONAIS I

36. Um técnico precisa explicar para sua equipe qual é o papel fundamental do sistema operacional em um computador. Dentre as funções abaixo, qual representa corretamente a principal responsabilidade de um sistema operacional moderno?

- a) Converter linguagem de alto nível em linguagem de máquina.
- b) Controlar o hardware, gerenciar recursos e oferecer interface entre usuário e sistema.
- c) Traduzir instruções de programas em tempo real, otimizando o desempenho do processador.
- d) Gerar código executável a partir de instruções binárias armazenadas na memória.
- e) Realizar apenas a interface gráfica com o usuário, sem interação com o hardware.

37. Durante um atendimento técnico, um usuário relata que seu computador com Windows 10 está lento e frequentemente apresenta travamentos ao abrir vários programas simultaneamente. O técnico decide investigar quais processos estão consumindo mais memória e processamento, para encerrar aqueles que não são essenciais. No contexto apresentado, qual ferramenta nativa do Windows deve ser utilizada para realizar essa análise e ação?

- a) Gerenciador de Tarefas (Task Manager)
- b) Configurações → Aplicativos → Aplicativos em segundo plano
- c) Painel de Controle → Sistema e Segurança → Diagnóstico de Memória do Windows
- d) Executar → msconfig → Aba Inicialização
- e) Visualizador de Eventos (Event Viewer)

38. Um usuário está organizando arquivos antigos em seu computador e deseja criar uma nova pasta chamada projetos, e logo em seguida remover outra chamada backup. Qual sequência de comandos cumpre corretamente essas tarefas?
- a) cd projetos e del backup
 - b) mkdir projetos e cd backup
 - c) make projetos e delete backup
 - d) create projetos e erase backup
 - e) mkdir projetos e rmdir backup
39. Um aluno de informática precisa criar um arquivo de texto simples chamado anotacoes.txt diretamente pelo MS-DOS e depois visualizar o conteúdo digitado. Qual sequência de comandos executa corretamente essa tarefa?
- a) copy nul anotacoes.txt e view anotacoes.txt
 - b) new anotacoes.txt e show anotacoes.txt
 - c) copy con anotacoes.txt e type anotacoes.txt
 - d) rmdir anotacoes.txt e type anotacoes.txt
 - e) write anotacoes.txt e read anotacoes.txt
40. Durante um treinamento, o instrutor pede que os alunos limpem a tela do terminal no prompt de comando do MS-DOS e, em seguida, listem todos os arquivos do diretório atual. Qual alternativa executa corretamente essas ações no MS-DOS?
- a) del *.* e dir
 - b) cls e dir
 - c) clear e list
 - d) type e dir *.*
 - e) rmdir e dir

SUPORTE AO USUÁRIO

41. No contexto de um *Service Desk*, qual é o objetivo principal da equipe de Nível 1 (L1) no atendimento inicial de um incidente?
- a) Definir o orçamento anual de investimento em infraestrutura.
 - b) Reformular a política de segurança da informação da empresa.
 - c) Desenvolver novos aplicativos e softwares para a empresa.
 - d) Realizar o inventário completo de todos os ativos de TI.
 - e) Garantir a Resolução no Primeiro Contato (FCR - First Call Resolution) ou, se não for possível, registrar e escalonar o problema.
42. Um usuário liga e informa: 'Minha impressora parou de funcionar do nada e preciso imprimir um documento urgente'. De acordo com as terminologias de Suporte, como este evento deve ser classificado?
- a) Incidente (Incident).
 - b) Problema Conhecido (Known Error).
 - c) Mudança (Change).
 - d) Ativo de TI (IT Asset).
 - e) Requisição de Serviço (Service Request).
43. Qual é a primeira e mais básica etapa de diagnóstico que um técnico de L1 deve solicitar ao usuário para resolver problemas simples de conectividade (como 'Não consigo acessar a internet' ou 'O sistema não carrega')?
- a) Contratar uma nova empresa de telecomunicações.
 - b) Verificar o Acordo de Nível de Serviço (SLA) do usuário.
 - c) Reinstalar o sistema operacional e todos os drivers.
 - d) Confirmar se o equipamento está ligado e verificar o status dos cabos (energia/rede).
 - e) Abrir o Prompt de Comando para executar o comando 'format C:'.

44. O que o Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) define para a equipe de Suporte ao Usuário?

- a) O valor do salário de todos os técnicos de TI.
- b) A cor padrão da logo da empresa em todos os documentos.
- c) O tempo máximo permitido para que o suporte inicie o atendimento (Tempo de Resposta) e resolva o incidente (Tempo de Solução).
- d) O número de vezes que um usuário pode ligar para o suporte por mês.
- e) A quantidade de café que deve ser consumida pela equipe diariamente.

45. Qual ferramenta ou recurso é mais útil para um técnico de Suporte Nível 1 que precisa pesquisar rapidamente a solução para um erro que ele nunca viu antes, mas que já foi resolvido por outro colega no passado?

- a) A Base de Conhecimento (Knowledge Base) ou a wiki interna de Suporte.
- b) A lista de ramais telefônicos internos.
- c) O contrato de aluguel da sede da empresa.
- d) A folha de pagamento dos colaboradores.
- e) O Código Fonte do sistema operacional.

“A educação é o nosso passaporte para o futuro, pois o amanhã pertence àqueles que se preparam para ele hoje.”

— Malcolm X