



NÍVEL MÉDIO

CARGO: OPERADOR DE CALL CENTER

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

1. Confira se seu CADERNO DE PROVAS corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém cinquenta questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 50, uma prova discursiva e uma folha rascunho.
2. Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
3. O CARTÃO-RESPOSTA e a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO, que serão entregues pelo fiscal durante a prova, são os únicos documentos válidos para a correção das questões objetivas e da prova discursiva expostas neste caderno.
4. Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal.
5. Ao receber a sua FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO para a elaboração de sua resposta da prova discursiva, verifique imediatamente se o número de sequência (canto superior direito) confere com o número impresso no seu CARTÃO-RESPOSTA.
6. No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente às suas respostas deve ser feita com caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
7. Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA ou a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
8. Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
9. A duração total das provas objetiva e discursiva é de 4 horas, incluindo o tempo destinado à identificação - que será feita no decorrer da prova -, à transcrição do texto para a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO da prova discursiva e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
10. Reserve, no mínimo, os 25 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA e a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
11. Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, 1 hora após o início das provas e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
12. É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
13. Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
14. Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA, a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO e deixe o local de prova.

INFORMAÇÕES

- **31/03/2014** - A partir das 15h (horário de Brasília) – Divulgação do Gabarito Preliminar das provas objetivas.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- **A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA poderá implicar a anulação da sua prova.**

LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder às **questões** de 1 a 6, leia os textos a seguir.

TEXTO I

OBESIDADE QUADRUPLICA EM PAÍSES EM DESENVOLVIMENTO, DIZ RELATÓRIO

DA BBC BRASIL

O número de adultos acima do peso ideal ou obesos nos países em desenvolvimento quase quadruplicou desde 1980, diz um relatório divulgado hoje na Grã-Bretanha.

De acordo com o estudo, quase um bilhão de pessoas vivendo nesses países – nações como China, Índia, Indonésia, Egito e Brasil – estão acima do peso.

O relatório prevê um "enorme aumento" em casos de ataques cardíacos, derrames e diabetes à medida que os hábitos alimentares no mundo em desenvolvimento se aproximam dos padrões de países desenvolvidos, com mais consumo de açúcar, gordura animal e alimentos industrializados na dieta.

O estudo, feito pelo Overseas Development Institute, um dos principais centros de estudo sobre desenvolvimento internacional da Grã-Bretanha, comparou dados de 1980 com dados de 2008, e verificou que na América Latina, por exemplo, o percentual de pessoas acima do peso recomendado era de 30% em 1980 e de quase 60% 18 anos depois.

OBESIDADE GLOBALIZADA

Globalmente, o percentual de adultos que apresentavam obesidade ou sobrepeso – que têm um Índice de Massa Corporal (IMC) superior a 25 – cresceu de 23% para 34% entre 1980 e 2008. Em números absolutos, isso representa um crescimento de 250 milhões de pessoas em 1980 para 904 milhões em 2008.

A maior parte deste aumento foi visto no mundo em desenvolvimento, especialmente nos países onde os rendimentos da população cresceram, como no Egito e no México.

O relatório do ODI diz que a composição das dietas nesses países mudou de cereais e grãos para o consumo de mais gorduras, açúcar, óleos e produtos de origem animal.

Isso se compara a 557 milhões em países de alta renda. No mesmo período, a população mundial quase dobrou.

Ao mesmo tempo, no entanto, a subnutrição é ainda reconhecida como um problema para centenas de milhões de pessoas no mundo em desenvolvimento, particularmente entre as crianças.

As regiões do Norte da África, Oriente Médio e América Latina apresentaram grandes aumentos nas taxas de sobrepeso e obesidade, para cerca de 58% da população geral, um nível em pé de igualdade com a Europa.

Enquanto a América do Norte ainda tem o maior percentual de adultos com excesso de peso, 70%, regiões como a Austrália e sul da América Latina não ficam muito atrás, com 63%.

O maior crescimento em pessoas com sobrepeso ocorreu no sul da Ásia oriental, onde a percentagem

triplicou a partir de um ponto de partida mais baixo de 7%, para 22%.

Entre os países, o relatório descobriu que a taxa de sobrepeso e obesidade quase dobrou na China e no México, e aumentou em um terço na África do Sul desde 1980.

Muitos países do Oriente Médio também registraram um alto percentual de adultos com excesso de peso.

'PUBLICIDADE, INFLUÊNCIAS DA MÍDIA'

Um dos autores do relatório, Steve Wiggins, apontou para várias razões explicando os aumentos.

"Com renda mais alta, as pessoas têm a possibilidade de escolher o alimento que eles querem. Mudanças no estilo de vida, o aumento da disponibilidade de alimentos processados, publicidade, influências da mídia... tudo isso levou a mudanças na dieta", afirma.

Wiggins vê o fenômeno especialmente em economias emergentes, onde uma maior classe média vive em centros urbanos e faz pouco exercício físico.

O resultado, diz ele, é "uma explosão de sobrepeso e obesidade nos últimos 30 anos", o que poderia levar a sérias implicações para a saúde.

O estudo cita países que conseguiram evitar aumentos da obesidade graças à valorização de dietas tradicionais à base de cereais e vegetais, como Peru e Coreia do Sul.

(www1.folha.uol.com.br/bbc/2014/01/1392816-obesidade-quadruplica-em-paises-em-desenvolvimento-diz-relatorio.shtml)

TEXTO II

POBRES TÊM MAIS DOENÇAS CRÔNICAS, DIZ ESTUDO DA USP DE RIBEIRÃO PRETO

ISABELA PALHARES
DE RIBEIRÃO PRETO

Hipertensão, diabetes e colesterol alto ocorrem com maior incidência em pessoas com renda familiar de até dois salários mínimos em Ribeirão Preto (313 km de São Paulo). Essas três enfermidades são consideradas um termômetro para o risco de doenças cardíacas.

Pesquisa realizada pela FEA-RP (Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto), da USP, analisou a presença das doenças em 515 pessoas, divididas em cinco faixas de renda familiar.

A faixa de até dois salários mínimos (R\$ 1.448) registrou a presença de 28,3% das pessoas com hipertensão, 15,9% com diabetes e 15,9%, com colesterol alto. A incidência é menor nas outras faixas.

Claudio Miranda, responsável pela pesquisa, afirmou que nessa faixa de renda também há maior concentração de pessoas que afirmam nunca se exercitar (44,2%).

"São dados preocupantes, mas que podem servir para a formulação de políticas públicas. É preciso pensar em maneiras para conscientizar essa parcela da população", disse o pesquisador.

De acordo com o cardiologista do Hospital das Clínicas da USP Fernando Nobre, a população com menor renda em geral apresenta mais casos de obesidade e sedentarismo, condições favoráveis para o desenvolvimento das doenças analisadas.

"As pessoas de baixa renda têm uma alimentação rica em carboidratos que favorece a obesidade. Some-se à falta de exercícios e você tem a base para essas três doenças", disse Nobre. Há sete anos, desde que descobriu que estava com hipertensão, a analista Luciana Badim, 40, passou a controlar a alimentação. "Tento fazer caminhada também, mas não faço com muita frequência por falta de tempo. A alimentação foi mais fácil de mudar, apesar de dar algumas escapadas", disse.

(www1.folha.uol.com.br/cotidiano/ribeiraopreto/2014/01/1402039-pobres-tem-mais-doencas-cronicas-diz-estudo-da-usp-de-ribeirao-preto.shtml)

QUESTÃO 1

De acordo com a leitura e interpretação de ambos os textos, é incorreto afirmar que:

- (A) no texto I, o autor defende a ideia de que a obesidade ainda é mais alta na América do Norte.
- (B) uma das maiores causas do aumento alarmante da obesidade têm sido as influências da mídia sobre a dieta das pessoas.
- (C) ambos os textos compartilham da ideia de que o fator "sedentarismo" pode ser uma explicação para a obesidade nas classes econômicas mais baixas.
- (D) apesar do alto índice de obesidade em todo o mundo, a subnutrição ainda é um problema em vigor.
- (E) ambos os textos compartilham da ideia de a obesidade ser um problema apenas dos países emergentes.

QUESTÃO 2

Em todas as passagens, as circunstâncias estão corretas e de acordo com o termo grifado, exceto em:

- (A) A maior parte deste aumento foi visto no mundo em desenvolvimento, especialmente nos países onde os rendimentos da população cresceram, **como** no Egito e no México. (COMPARAÇÃO)
- (B) O relatório prevê um "enorme aumento" em casos de ataques cardíacos, derrames e diabetes **à medida que** os hábitos alimentares no mundo em desenvolvimento se aproximam dos padrões de países desenvolvidos [...](EXPLICAÇÃO)
- (C) [...] e verificou que na América Latina, **por exemplo**, o percentual de pessoas acima do peso recomendado era de 30% em 1980 e de quase 60% 18 anos depois. (EXPLICAÇÃO)
- (D) "São dados preocupantes, **mas** que podem servir para a formulação de políticas públicas. (ADVERSIDADE)
- (E) A alimentação foi mais fácil de mudar, **apesar de** dar algumas escapadas", disse. (CONCESSÃO)

QUESTÃO 3

A partir da leitura e interpretação do trecho a seguir, pode-se inferir que o termo em destaque:

"O relatório prevê um 'enorme aumento' em casos de ataques cardíacos, derrames e diabetes **à medida que** os hábitos alimentares no mundo em desenvolvimento se aproximam dos padrões de países desenvolvidos, com mais

consumo de açúcar, gordura animal e alimentos industrializados na dieta."

- (A) indica que os países desenvolvidos são referência em termos de dieta hipocalórica.
- (B) indica que ataques cardíacos, derrames e diabetes têm maior probabilidade de aumento em proporção ao consumo de alimentos hipercalóricos.
- (C) indica que os problemas relacionados à obesidade nos países emergentes revelam hábitos alimentares semelhantes aos dos países desenvolvidos.
- (D) indica a causa para os problemas de obesidade, tanto em países desenvolvidos quanto em países em desenvolvimento.
- (E) indica que os países em desenvolvimento consomem menos produtos hipercalóricos.

QUESTÃO 4

Em "Há sete anos, **desde que** descobriu que estava com hipertensão, a analista Luciana Badim, 40, passou a controlar a alimentação", o termo em destaque:

- I. funciona como adjunto adnominal.
- II. é um complemento nominal.
- III. funciona como advérbio de tempo.
- IV. funciona como conjunção condicional.

É correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) somente I e III.
- (C) somente I, II e III.
- (D) somente III.
- (E) somente IV.

QUESTÃO 5

Assinale a opção correta a respeito das relações de concordância nos textos.

- (A) O termo **um bilhão de pessoas** em "De acordo com o estudo, quase um bilhão de pessoas vivendo nesses países – nações como China, Índia, Indonésia, Egito e Brasil – **estão** acima do peso" não poderia levar o verbo em destaque para o plural sem comprometimento das normas gramaticais.
- (B) O termo em destaque em: "**o percentual de pessoas** acima do peso recomendado **era** de 30% em 1980 e de quase 60% 18 anos depois" poderia levar o verbo em destaque para o plural sem comprometimento das normas gramaticais.
- (C) No trecho, "Em números absolutos, **isso** representa um crescimento de 250 milhões de pessoas em 1980 para 904 milhões em 2008", a palavra em destaque se refere ao termo percentual, no texto, e por essa razão o verbo "representar" está no singular.
- (D) Em "São dados preocupantes, mas que **podem** servir para a formulação de políticas públicas", o verbo em destaque poderia aparecer no singular sem comprometimento das normas gramaticais.
- (E) Em "A faixa de até dois salários mínimos (R\$ 1.448) **registrou** a presença de 28,3% das pessoas com hipertensão, 15,9% com diabetes e 15,9%, com colesterol alto", o verbo poderia receber a flexão no plural sem comprometimento das normas gramaticais.

QUESTÃO 6

Assinale a expressão dos textos que, no desenvolvimento da argumentação, é usada com valor de causa.

- (A) As pessoas de baixa renda têm uma alimentação rica em carboidratos que favorece a obesidade. Some-se à falta de exercícios e você tem a base para essas três doenças", disse Nobre.
- (B) São dados preocupantes, mas que podem servir para a formulação de políticas públicas.
- (C) Pesquisa realizada pela FEA-RP (Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto), da USP, analisou a presença das doenças em 515 pessoas, divididas em cinco faixas de renda familiar.
- (D) As regiões do Norte da África, Oriente Médio e América Latina apresentaram grandes aumentos nas taxas de sobrepeso e obesidade, para cerca de 58% da população geral, um nível em pé de igualdade com a Europa.
- (E) Ao mesmo tempo, no entanto, a subnutrição é ainda reconhecida como um problema para centenas de milhões de pessoas no mundo em desenvolvimento, particularmente entre as crianças.

Para responder às questões 7, 8 e 9, leia as tirinhas a seguir.



Fonte: (QUINO, 2010)

QUESTÃO 7

Em relação às tirinhas, assinale a alternativa incorreta.

- (A) O uso do termo **por quê**, no primeiro quadro de ambas as tirinhas, justifica-se pelo fato de aparecer em final de uma frase.
- (B) O uso do termo **porque**, no segundo quadro da primeira tirinha, justifica-se pelo fato de aparecer em início de uma frase.
- (C) O termo **ao**, no último quadro da segunda tirinha, trata-se de uma preposição necessária pela regência do verbo **expor**.
- (D) O termo **mãe**, no primeiro quadro da segunda tirinha, se refere a um vocativo.
- (E) O termo **a gente**, no segundo quadro da segunda tirinha, se refere a uma forma coloquial de linguagem.

QUESTÃO 8

Em relação às ideias das tirinhas, assinale a alternativa correta.

- (A) O uso do termo "vasilhame", na primeira tirinha, não se refere ao corpo físico.
- (B) O uso do termo "romance", na primeira tirinha, se refere a um amor não fraternal.
- (C) O uso do termo "gordos", na primeira tirinha, se refere a uma crítica à obesidade excessiva na infância e à dificuldade de movimentação.
- (D) A declaração de amor feita pela personagem Mafalda, na segunda tirinha, refere-se a uma apelação para a comida.
- (E) A escolha lexical do termo "naufrágio", na segunda tirinha, indica uma forma argumentativa estratégica da personagem em demonstrar descontentamento pela escolha da mãe em preparar um prato de comida provavelmente no estado líquido.

QUESTÃO 9

Em relação às estruturas dos textos, assinale a opção correta.

- (A) O emprego da vírgula, no segundo quadro da primeira tirinha, justifica-se por isolar expressão que tem função de aposto.
- (B) O emprego da vírgula, no primeiro quadro da segunda tirinha, justifica-se por isolar expressão que tem função de vocativo.
- (C) A substituição da expressão "que tem que", no último quadro da primeira tirinha, por "que tem de", poderia ser feita sem comprometimento semântico.
- (D) O acento circunflexo na palavra "por", no penúltimo quadro da segunda tirinha, não significaria erro gramatical e incoerência textual.
- (E) O uso da vírgula, no segundo quadro da primeira tirinha, poderia ser dispensável.

QUESTÃO 10

Assinale a opção em que o termo sublinhado está gramaticalmente correto.

Defendida por uma corrente de endocrinologistas e nutricionistas, a(1) ideia de que um indivíduo com sobrepeso possa ser um 'gordinho saudável' não passa de um mito, segundo uma nova pesquisa. O estudo, conduzido por cientistas canadenses com mais de 60 mil pessoas, mostraram(2) que o excesso de gordura ainda traz riscos a (3) saúde, mesmo quando os níveis de colesterol, pressão arterial e açúcar são normais. Divulgada na publicação científica "Annals of Internal Medicine", a pesquisa analisou resultados de mais de mil outros estudos publicados sobre o tema.

Os pesquisadores do Hospital Mount Sinai, em Toronto, terminaram por contradizer a(4) máxima de que o excesso de peso não implicaria necessariamente em riscos para a saúde desde que os indivíduos se mantessem(5) saudáveis de outras maneiras.

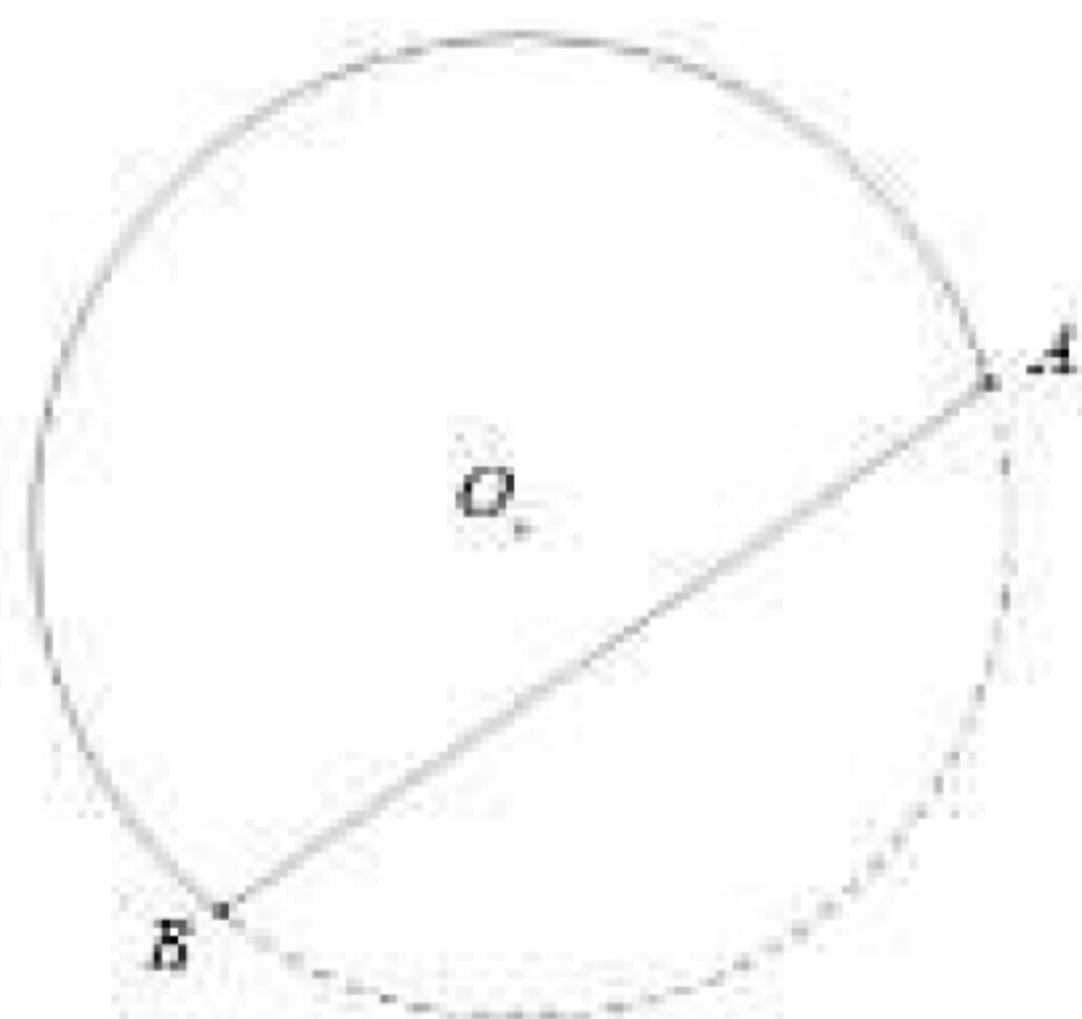
(<http://f5.folha.uol.com.br/humanos/2013/12/1380547-gordinho-saudavel-e-um-mito-diz-pesquisa.shtml> com adaptações)

- (A) 1.
- (B) 2.
- (C) 3.
- (D) 4.
- (E) 5.

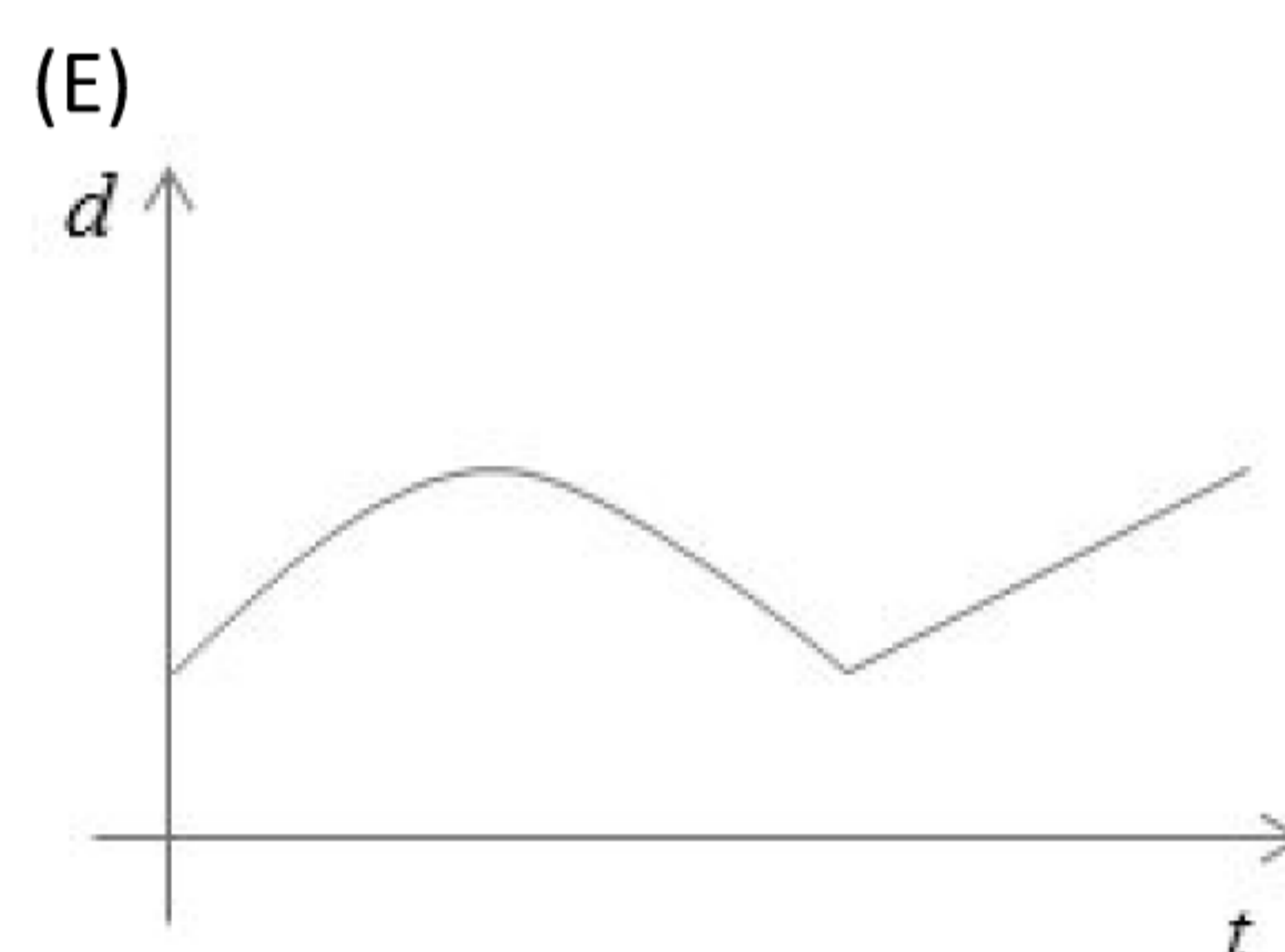
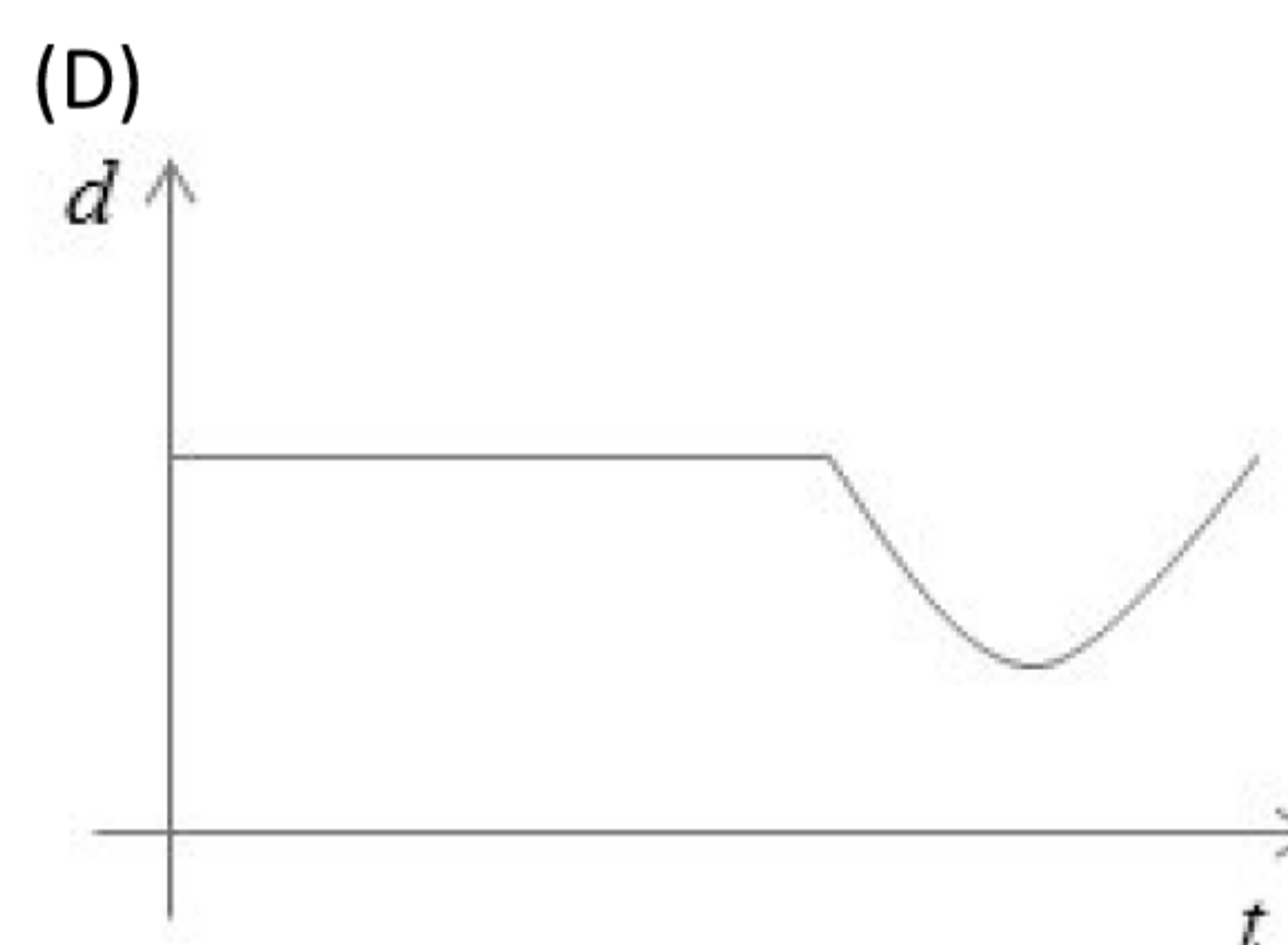
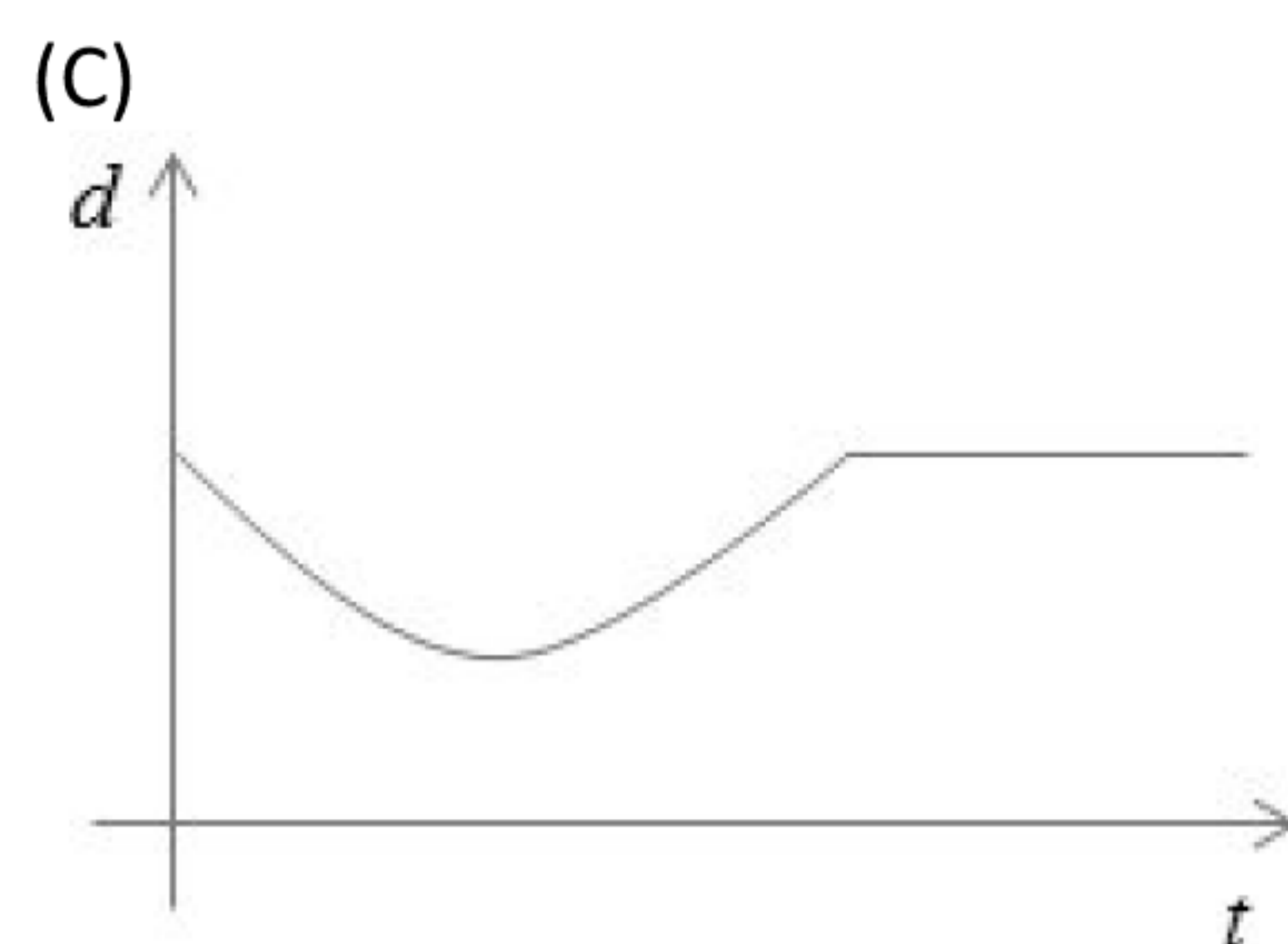
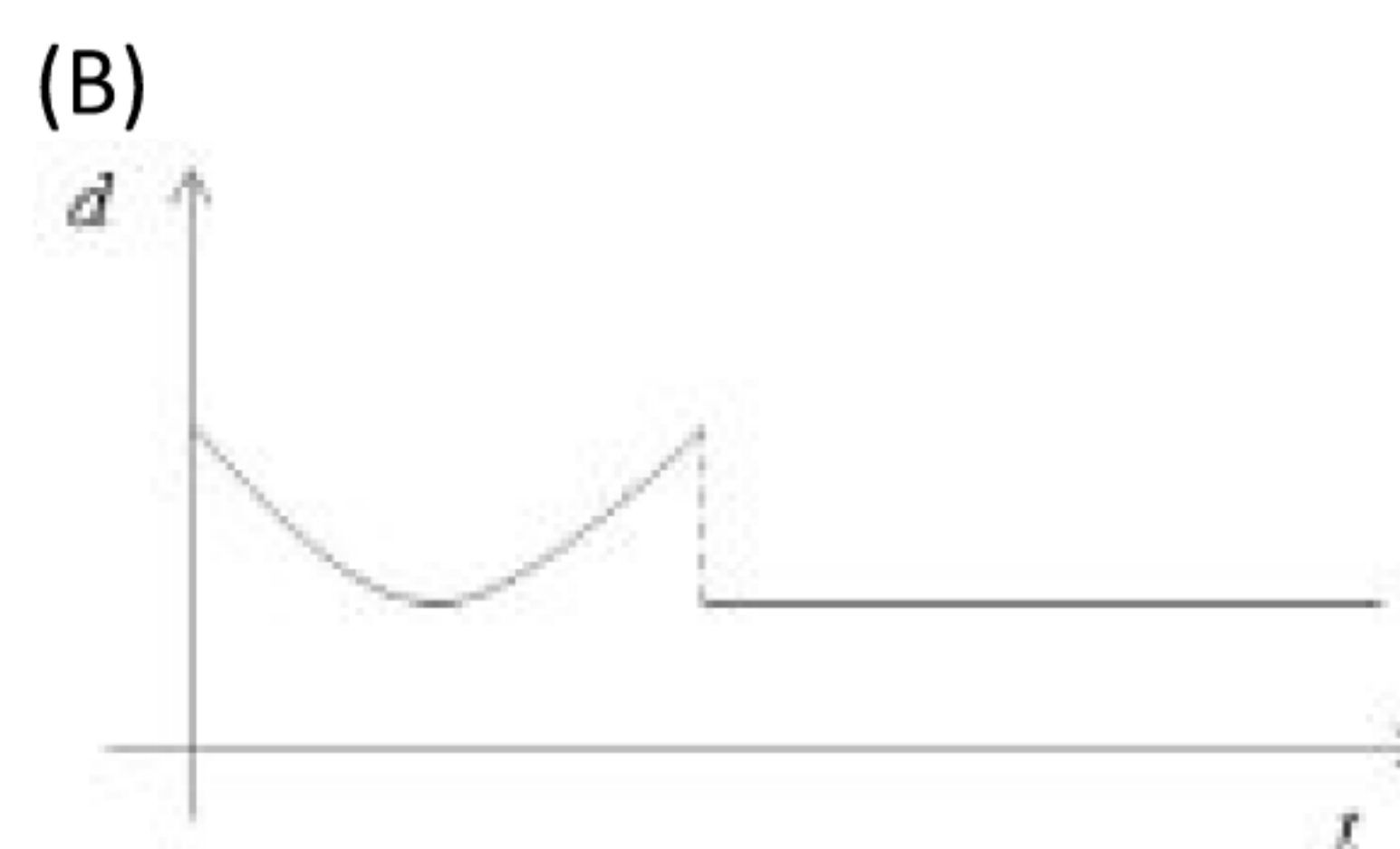
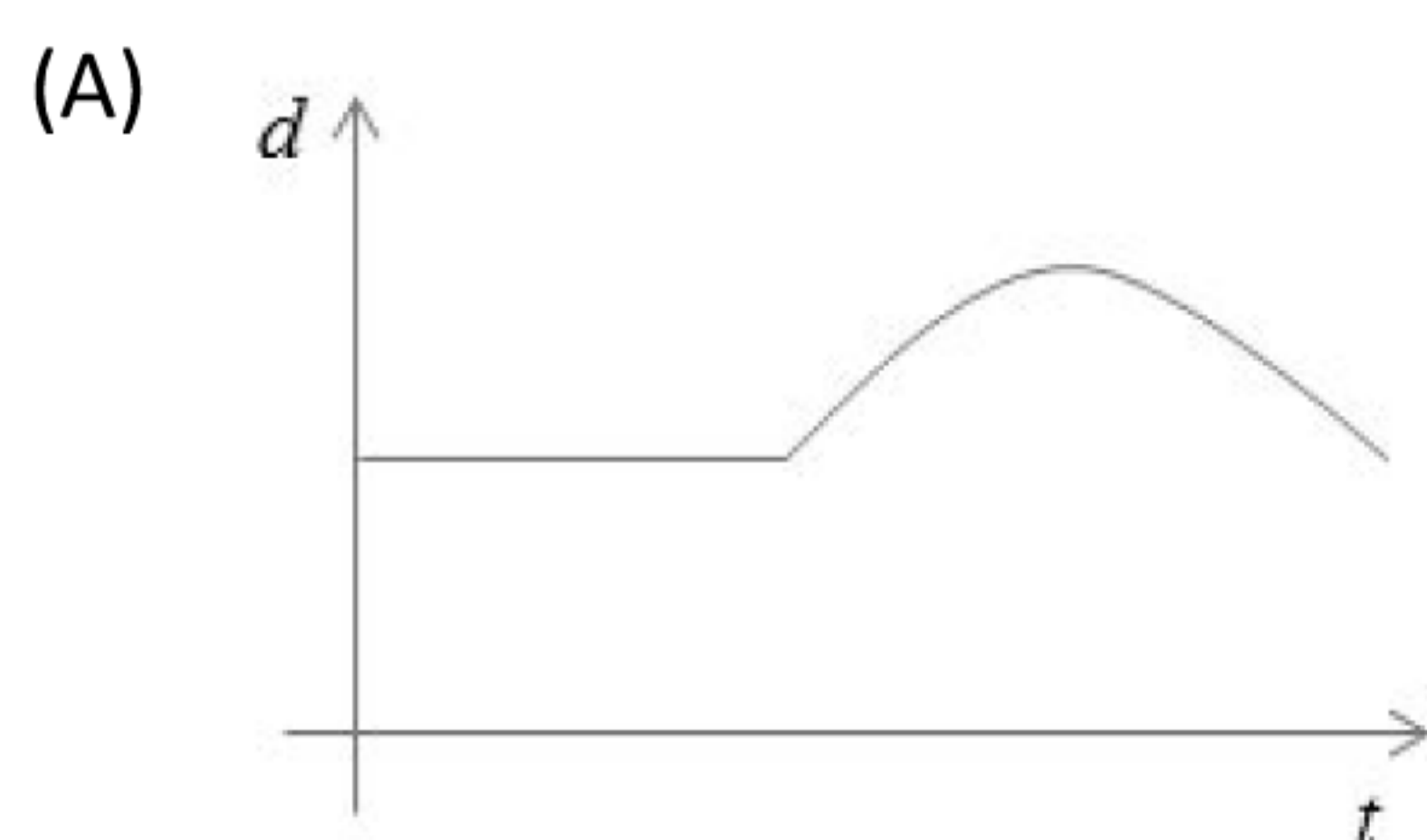
RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 11

Em um teste aeróbico, uma pessoa corre sobre uma pista cujo formato é descrito pelas linhas cheias do desenho a seguir. Para o teste, a pessoa parte do ponto A , executa parte da circunferência no sentido anti-horário do desenho até o ponto B e, em seguida, corre o trecho retilíneo, até voltar ao ponto A .



Durante o teste, o examinador fica posicionado no ponto O (centro da circunferência), observando as reações dessa pessoa. Assinale a alternativa cujo gráfico melhor representa a distância (d) da pessoa ao examinador, durante o tempo (t) do teste.



QUESTÃO 12

Durante um bate-papo com o humorista Fábio Porchat (em 23 out. 2013), o entrevistador Jô Soares fez uma brincadeira quanto à sua própria obesidade, dizendo "eu perdi altura". Sabendo que o IMC de uma pessoa é calculado pela razão entre a massa da pessoa em quilogramas e sua altura, em metros, ao quadrado, justifica o humor de Jô Soares o fato de que uma perda de altura:

- (A) não poderia ocorrer.
- (B) acarretaria um aumento linear da massa.
- (C) é fator que favorece a obesidade.
- (D) poderia justificar um aumento da massa corporal.
- (E) implicaria um aumento do IMC.

QUESTÃO 13

Considere a afirmativa: “Se uma mulher está grávida, então a substância gonadotrofina coriônica está presente na sua urina.”

Assinale a alternativa que contém uma equivalência lógica dessa afirmativa.

- (A) Se uma mulher está com a substância gonadotrofina coriônica presente na sua urina, então está grávida.
- (B) Uma mulher está grávida e com a substância gonadotrofina coriônica presente na sua urina.
- (C) Se uma mulher não está grávida, então não está com a substância gonadotrofina coriônica presente na sua urina.
- (D) Uma mulher está com a substância gonadotrofina coriônica presente na sua urina se, e somente se, está grávida.
- (E) Se uma mulher não está com a substância gonadotrofina coriônica presente na sua urina, então não está grávida.

QUESTÃO 14

Considere a afirmativa: “Comer de forma saudável contribui para o bem-estar e ajuda a prevenir doenças crônico-degenerativas.”

Uma negação lógica para essa afirmativa está contida na alternativa:

- (A) comer de forma saudável contribui para o bem-estar ou ajuda a prevenir doenças crônico-degenerativas.
- (B) comer de forma saudável não contribui para o bem-estar ou não ajuda a prevenir doenças crônico-degenerativas.
- (C) comer de forma saudável contribui para o bem-estar, mas não ajuda a prevenir doenças crônico-degenerativas.
- (D) comer de forma saudável não contribui para o bem-estar, mas ajuda a prevenir doenças crônico-degenerativas.
- (E) comer de forma saudável não contribui para o bem-estar e não ajuda a prevenir doenças crônico-degenerativas.

QUESTÃO 15

Das afirmativas a seguir, assinale a única que apresenta uma proposição lógica.

- (A) Uma alimentação saudável é um dos princípios básicos para uma vida saudável.
- (B) Reflita sobre sua saúde!
- (C) Já pensou como vai sua saúde?
- (D) Seja qual for seu ritmo de vida, aprenda a se exercitar sempre.
- (E) 31 de março: dia da saúde e nutrição.

QUESTÃO 16

Seis homens e quatro mulheres são candidatos a compor uma comissão de cinco pessoas. Exige-se que a comissão tenha, ao menos, uma mulher. Sendo assim, o número de comissões possíveis é igual a:

- (A) 504
- (B) 252
- (C) 246
- (D) 192
- (E) 60

QUESTÃO 17

Sendo Marta uma das candidatas à comissão citada na questão anterior, a probabilidade de que ela faça parte da comissão é de uma em:

- (A) 4
- (B) 61,5
- (C) 63
- (D) 66
- (E) 252

QUESTÃO 18

Um pesquisador está coletando dados quanto à presença de determinado nutriente no organismo humano. Para isso, ele executou o teste em 1.200 pessoas e, pelo exame, 80% delas foram consideradas com nível normal desse nutriente. Além disso, esse pesquisador sabe que esse exame dá falso positivo em 10% dos casos e falso negativo em 5% dos casos. Com base nessas informações, quantas pessoas realmente estão com o nível desse nutriente fora do normal?

- (A) 324
- (B) 288
- (C) 264
- (D) 192
- (E) 72

QUESTÃO 19

Considere verdadeira a frase “se Lola joga vôlei, então Nico prepara o jantar”. Com base nisso, se Nico prepara o jantar, então:

- (A) deixa Lola feliz.
- (B) Lola joga vôlei.
- (C) Lola não joga vôlei.
- (D) Lola não prepara o jantar.
- (E) nada se pode concluir.

QUESTÃO 20

A negação de $\sim p \vee q$ é:

- (A) $p \vee \sim q$
- (B) $p \wedge \sim q$
- (C) $\sim p \wedge q$
- (D) $\sim p \vee \sim q$
- (E) $p \vee q$

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Nas questões que avaliam os conhecimentos de noções de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração padrão, em português, que o mouse está configurado para pessoas destros, que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse e que teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

QUESTÃO 21

O MS OneNote 2013 é basicamente um programa de anotações que acompanha o pacote MS Office, capaz de armazenar diversos tipos de informações. Sobre esse programa, assinale a alternativa correta.

- (A) Os arquivos de anotações só podem ser salvos na conta Skydrive do usuário.
- (B) Por razões de segurança, os arquivos de anotações não podem ser compartilhados entre vários usuários, mas anotações podem ser enviadas por e-mail.
- (C) É possível criar ou importar planilhas do MS-Excel diretamente para o OneNote.
- (D) Anotações “escritas à mão (escrita à tinta)” são possíveis, mas não são convertidas em texto normal.
- (E) As informações coletadas no OneNote não podem ser exportadas como documentos do MS-Word, mas podem ser exportadas como arquivos PDF.




QUESTÃO 22

No MS-Word, a ferramenta Pincel de Formatação é utilizada para copiar a formatação utilizada em um texto selecionado, para **outro ponto** do documento em edição. Caso você queira usar esta ferramenta para copiar uma formatação para **VÁRIOS** locais diferentes do documento em edição, após selecionar o texto a ter a formatação copiada, você deve:

- (A) pressionar **CTRL+Pincel de Formatação** e aplicar a formatação nos vários locais de destino.
- (B) pressionar **SHIFT+Pincel de Formatação** e aplicar a formatação nos vários locais de destino.
- (C) pressionar **ALT+Pincel de Formatação** e aplicar a formatação nos vários locais de destino.
- (D) clicar duas vezes no **Pincel de Formatação** e aplicar a formatação nos vários locais de destino.
- (E) clicar no **Pincel de Formatação** e aplicar a formatação nos vários locais de destino com a tecla **SHIFT** pressionada.

QUESTÃO 23

No grupo Auditoria de Fórmulas, presente na guia Fórmulas do MS-Excel, existem recursos que auxiliam na identificação de problemas na fórmula de uma célula da planilha. Com relação a tais recursos, são feitas as seguintes afirmações.

- I. O comando  Rastrear Precedentes mostra setas que indicam quais células afetam o valor da célula selecionada.
- II. O comando  Rastrear Dependentes mostra setas que indicam quais células são afetadas pelo valor da célula selecionada.
- III. O comando  Mostrar Fórmulas exibe a fórmula presente na célula selecionada e setas coloridas que indicam suas dependências

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente I e III.
- (C) somente II e III.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 24

O Skydrive é um serviço de armazenamento online de dados (disco virtual) integrado ao Windows e ao MS-Office 2013. Assinale a alternativa correta.

- (A) O espaço disponibilizado para o usuário armazenar seus dados é ilimitado.
- (B) Para entrar no Skydrive pode-se usar uma conta da Microsoft, do Google ou ainda do Facebook.
- (C) Apenas arquivos do MS-Office podem ser armazenados no SkyDrive.
- (D) Arquivos excluídos do SkyDrive não podem ser recuperados; assim, os mesmos não vão para a Lixeira quando excluídos.
- (E) Podem-se carregar arquivos e pastas do computador para o SkyDrive diretamente sem precisar acessar o site do serviço, usando o aplicativo de área de trabalho do SkyDrive.

QUESTÃO 25

A internet pode ser descrita como uma rede mundial de computadores que são interconectados através do conjunto de protocolos TCP/IP, que também são utilizados nas intranets. Assinale a alternativa que contém a sigla de um protocolo que utiliza uma conexão criptografada, de forma a adicionar segurança aos dados transmitidos entre um servidor e um navegador.

- (A) SMTP.
- (B) IMAP.
- (C) FTP.
- (D) SNMP.
- (E) HTTPS.

QUESTÃO 26

A navegação na web, ou em páginas de uma intranet, é feita por meio de programas navegadores, como o Mozilla Firefox. Considerando as versões mais recentes deste navegador, assinale a alternativa correta.

- (A) Diferentemente do Google Chrome, uma aba (guia) aberta não pode ser fixada como aplicativo na barra de abas.
- (B) Assim como o Internet Explorer, o Firefox é um software livre, porém não gratuito.
- (C) Assim como o Google Chrome, o Firefox admite a instalação de plug-ins, extensões/complementos e temas diversos.
- (D) Diferentemente do Internet Explorer, o Firefox não utiliza o protocolo FTP.
- (E) Assim como no Google Chrome, para abrir uma janela de navegação privativa/anônima, pode-se usar o atalho de teclado CTRL+SHIFT+A.

QUESTÃO 27

O MS Outlook 2013 é o programa do MS Office que gerencia o envio e o recebimento de e-mail, compromissos em um calendário, contatos, tarefas etc. Assinale a alternativa sobre o programa que está errada.

- (A) Para criar uma nova mensagem de e-mail, pode-se usar o atalho de teclado CTRL+SHIFT+M.
- (B) Para anexar um arquivo a uma mensagem de e-mail, na janela da mensagem clique na guia **Mensagem** e no comando **Anexar Arquivo**.
- (C) Para criar um novo contato, deve-se selecionar **Pessoas** no painel de navegação e clicar em **Novo Contato** na guia **Página Inicial**.
- (D) Para se agendar uma nova reunião com várias pessoas, deve-se selecionar **Pessoas** no painel de navegação e clicar em **Nova Reunião** na guia **Página Inicial**.
- (E) Para visualizar rapidamente os compromissos agendados para o dia, basta pousar o ponteiro do mouse sobre a opção **Calendário** do painel de navegação.

QUESTÃO 28

Google, LinkedIn e DropBox são exemplos, respectivamente, de:

- (A) site de busca, site portal de notícias e site de busca especializada.
- (B) site de armazenamento remoto em nuvem, site de busca e site de busca especializada.
- (C) site de busca, site de rede social e site de armazenamento remoto em nuvem.
- (D) site de busca, site de busca especializada e portal de notícias.
- (E) portal de notícias, site de busca especializada e site de armazenamento remoto em nuvem.

QUESTÃO 29

No que diz respeito à segurança da informação, leia as afirmativas e assinale a correta.

- (A) **Botnet** é um software que executa um ataque de negação de serviço.
- (B) **Adware** é um software que exhibe conteúdo publicitário em seu computador, muitas vezes sem o consentimento do usuário.
- (C) **DoS** é um tipo de malware que monitora e captura o que é digitado em um computador.
- (D) **Pharming** é uma tentativa de envio de SPAM em massa que utiliza uma rede de computadores.
- (E) **Phishing** é uma forma de mascarar o endereço de um site, fazendo com que o endereço de um site falso se passe pelo endereço de um site legítimo.

QUESTÃO 30

Recentemente, com o advento dos ultrabooks, os dispositivos SSD vêm ganhando relevância como componente de computadores de ponta. Assinale a alternativa que melhor descreve o que é um SSD.

- (A) Trata-se de uma unidade de estado sólido, um dispositivo de armazenamento de dados, sem partes móveis, que substitui os HDs com vantagens.
- (B) Trata-se de uma interface de dados de alta velocidade, baseada no padrão USB, utilizada para comunicação entre computadores.
- (C) É um tipo de tela de alta definição, grande nitidez, flexível, com baixo consumo de energia e extremamente leve.
- (D) É um novo tipo de memória ROM de alta velocidade, que aumenta significativamente a velocidade de processamento de dados.
- (E) Trata-se de um novo tipo de interface gráfica, com maior capacidade de processamento de imagens, ideal para computadores que exigem alto desempenho gráfico.

LEGISLAÇÃO

QUESTÃO 31

Em conformidade com a Lei nº 6.583/1978, o Conselho Federal de Nutricionistas constitui uma:

- (A) empresa pública, com personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa e financeira, vinculada ao Ministério da Saúde.
- (B) autarquia federal, com personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa e financeira, vinculada ao Ministério do Trabalho.
- (C) autarquia federal, com personalidade jurídica de direito privado e autonomia administrativa e financeira, vinculada ao Ministério da Saúde.
- (D) sociedade de economia mista, com personalidade jurídica de direito privado e autonomia administrativa e financeira, vinculada ao Ministério do Trabalho.
- (E) autarquia federal, com personalidade jurídica de direito público, sem autonomia administrativa e financeira, vinculada ao Ministério da Saúde.

QUESTÃO 32

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna, em conformidade com o disposto na Lei nº 6.583/1978.

O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Nutricionistas serão constituídos de _____ membros efetivos, com igual número de suplentes eleitos.

- (A) 9 (nove)
- (B) 8 (oito)
- (C) 7 (sete)
- (D) 6 (seis)
- (E) 5 (cinco)

QUESTÃO 33

Analise as afirmativas acerca do Conselho Federal de Nutricionistas.

- I. O Conselho Federal reunir-se-á ordinariamente uma vez por ano, e extraordinariamente, sempre que necessário, mediante convocação pelo Presidente ou de maioria de seus membros.
- II. Constitui renda do Conselho Federal: 20% (vinte por cento) do montante arrecadado como anuidades, taxas, emolumentos e multas, em cada Conselho Regional; legados, doações e subvenções; e rendas patrimoniais.
- III. A renda do Conselho Federal será aplicada exclusivamente na organização e funcionamento de serviços úteis à fiscalização do exercício profissional de Nutricionistas ou em atividades culturais destinadas a aprimorar a capacidade técnico-profissional do Nutricionista, bem como em serviços de caráter assistencial, quando solicitados por entidades sindicais.

Tendo em vista o que dispõe o Decreto nº 84.444/1980, é correto o que se afirma somente em:

- (A) todas.
- (B) I e II, somente.
- (C) I e III, somente.
- (D) II e III, somente.
- (E) III, somente.

QUESTÃO 34

Considerando-se o que dispõe o Decreto nº 84.444/1980 sobre a organização do Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Nutricionistas, assinale a alternativa incorreta.

- (A) Os Conselhos Federal e Regionais de Nutricionistas terão como órgão deliberativo o Plenário, constituído por seus membros efetivos, e como órgão Administrativo a Diretoria e os que forem criados para execução dos serviços técnicos ou especializados indispensáveis ao cumprimento de suas atribuições.
- (B) Cada Diretoria será constituída pelo Presidente, Vice-Presidente e Tesoureiro, eleitos anualmente pelo Plenário.
- (C) O regimento de cada Conselho disporá sobre a respectiva estrutura e as atribuições da Diretoria e dos demais órgãos criados.

- (D) Os Presidentes do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais serão substituídos, em suas faltas ou impedimentos, pelos Vice-Presidentes.
- (E) Cada membro do Conselho Federal ou de Conselho Regional poderá licenciar-se, mediante deliberação do Plenário, devendo, neste caso, o Presidente convocar o respectivo suplente.

QUESTÃO 35

Analise as seguintes afirmativas, referente às anuidades.

- I. O pagamento da anuidade ao Conselho Regional da respectiva jurisdição não constitui condição de legitimidade para o exercício da profissão e para o funcionamento da empresa.
- II. A anuidade, inclusive a primeira, será paga até o dia 31 (trinta e um) de março de cada ano.
- III. Os Conselhos Regionais repassarão, até o último dia útil de cada trimestre, ao Conselho Federal, a parte da arrecadação que lhe cabe.

Tendo em vista o que dispõe o Decreto nº 84.444/1980, é correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) I e II, somente.
- (C) III, somente.
- (D) I e III, somente.
- (E) II e III, somente.

QUESTÃO 36

São atividades privativas dos nutricionistas, dentre outras:

- I. direção, coordenação e supervisão de cursos de graduação em nutrição.
- II. planejamento, organização, direção, supervisão e avaliação de serviços de alimentação e nutrição.
- III. planejamento, coordenação, supervisão e avaliação de estudos dietéticos.
- IV. ensino das matérias profissionais dos cursos de graduação em nutrição.
- V. ensino das disciplinas de nutrição e alimentação nos cursos de graduação da área de saúde e outras afins.

Tendo em vista o que dispõe a Lei nº 8.234/1991, é correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III, somente.
- (B) I, II e V, somente.
- (C) II, III e V, somente.
- (D) II, III, IV e V, somente.
- (E) todas.

QUESTÃO 37

Assinale a alternativa em desconformidade com o disposto na Resolução nº 227/99 do CFN.

- (A) O exercício da profissão de Técnico em Nutrição e Dietética será permitido exclusivamente aos profissionais inscritos nos Conselhos Regionais de Nutricionistas, cabendo a estes órgãos exercer a fiscalização do exercício profissional.
- (B) Nenhum Técnico em Nutrição e Dietética poderá desempenhar atividades além daquelas que lhe competem pelas características de seu currículo escolar, considerados, em cada caso, os conteúdos das disciplinas que contribuem para sua formação profissional.
- (C) As anuidades devidas pelos Técnicos em Nutrição e Dietética corresponderão a 70% (setenta por cento) dos valores fixados para os profissionais de nível superior.
- (D) O requerimento de inscrição será dirigido ao Presidente do Conselho Regional de Nutricionistas que jurisdicione o domicílio do requerente.
- (E) O Técnico em Nutrição e Dietética, que exceder ou exorbitar das atribuições conferidas em seu registro, incorrerá em exercício ilegal da profissão, sujeitando-se às penalidades legais.

QUESTÃO 38

Analise as afirmativas acerca dos princípios fundamentais previstos no Código de Ética dos Técnicos em Nutrição e Dietética.

- I. O Técnico em Nutrição e Dietética deve ter como princípio básico de sua atuação o bem-estar do indivíduo e da coletividade, empenhando-se na promoção da saúde, cumprindo e fazendo cumprir a legislação, normas e preceitos referentes à saúde.
- II. O Técnico em Nutrição e Dietética deve estar, continuamente, atualizando e ampliando seus conhecimentos técnicos e científicos, visando ao bem público e à efetiva prestação de serviços aos indivíduos e à coletividade.
- III. O Técnico em Nutrição e Dietética deve agir de modo criterioso e transformador, considerando os padrões sócio-culturais do meio em que estiver atuando, observando a legislação e respeitando os direitos do indivíduo, sendo-lhe vedada a prática de discriminação de qualquer natureza.
- IV. O Técnico em Nutrição e Dietética deve pautar a sua atuação profissional na análise crítica da realidade política, social e econômica do País, tendo por princípio básico o bem-estar da coletividade, cumprindo e fazendo cumprir a legislação, normas e preceitos sanitários em vigor.

Diante do que dispõe a Resolução nº 333/2004 do CFN, é correto o que se afirma somente em:

- (A) I, II, III e IV.
- (B) I, II e III.
- (C) I e III.
- (D) II, III e IV.
- (E) III e IV.

QUESTÃO 39

O Código de Ética dos Técnicos em Nutrição e Dietética poderá ser alterado pelo Conselho Federal de Nutricionistas por iniciativa própria e/ou mediante proposta de quaisquer dos Conselhos Regionais de Nutricionistas subscrita:

- (A) pela maioria absoluta dos membros de qualquer destes.
- (B) pela maioria dos membros de qualquer destes.
- (C) por pelo menos 3/5 (três quintos) dos membros de qualquer destes.
- (D) por pelo menos 2/3 (dois terços) dos membros de qualquer destes.
- (E) por pelo menos 1/3 (um terço) dos membros de qualquer destes.

QUESTÃO 40

Segundo a Resolução do CFN nº 378/2005, considera-se documento padronizado pelo CFN, preenchido e firmado pelo representante legal da pessoa jurídica e pelo nutricionista que assumirá a responsabilidade técnica, devendo ser entregue no CRN da jurisdição para análise do requerimento de responsabilidade técnica:

- (A) Alvará de Funcionamento.
- (B) Atestado de Capacidade Técnica.
- (C) Cadastro.
- (D) Protocolo.
- (E) Termo de Compromisso.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 41

Empresas que privilegiam o atendimento de alta qualidade acabam se transformando em empresas melhores e mais bem sucedidas em todos os aspectos. Isso significa que as empresas precisam:

- (A) investir mais na tecnologia de produção.
- (B) contratar pessoas mais qualificadas para atuar no setor de RH.
- (C) investir no treinamento do seu profissional de atendimento ao cliente.
- (D) contratar empresas especializadas em análise de mercado.
- (E) remunerar melhor seus profissionais.

QUESTÃO 42

O contato telefônico é o meio utilizado pelo cliente para comunicar-se com as empresas quando precisa solucionar problemas ocorridos com produtos que apresentaram algum defeito. Para evitar problemas que possam gerar a insatisfação e perda do cliente, compete ao atendente:

- (A) ouvir com calma e sem interrupções a manifestação do cliente.
- (B) agilizar o atendimento, procurando orientar o cliente mesmo sem ter entendido bem o problema.
- (C) pedir ao cliente que entre em contato com a empresa onde adquiriu o produto.
- (D) desculpar-se com o cliente pelo ocorrido e pedir para procurar outro fornecedor.
- (E) perguntar ao cliente se o produto foi testado na loja após a compra e só depois tentar solucionar o problema.

QUESTÃO 43

O PABX é um sistema de telefonia corporativa que serve para:

- (A) suprir as necessidades de comunicação de voz nas redes sociais.
- (B) completar os serviços de comunicação de voz nas redes sociais.
- (C) informatizar as vias de comunicação de voz nas redes privadas.
- (D) suprir as necessidades de comunicação de voz nas redes pública e privada.
- (E) suprir as necessidades de voz nas redes sociais e públicas.

QUESTÃO 44

Os softwares utilizados no controle da telefonia corporativa permitem que as empresas:

- (A) reduzam o custo de comunicação interna e externa da empresa como um todo.
- (B) obtenham maior retorno nos investimentos financeiros.
- (C) tenham uma visão melhor do controle operacional.
- (D) desenvolvam melhores programas de treinamento.
- (E) descentalizem sua tomada de decisões.

QUESTÃO 45

Permitir maior fluxo das informações internas e maior agilidade nas comunicações interpessoais são as vantagens obtidas por meio do uso:

- (A) da Internet.
- (B) da Intranet.
- (C) da Telefonia Móvel.
- (D) do Notebook.
- (E) das Redes sociais.

QUESTÃO 46

Considerando a relação interpessoal, um fator que cria barreira à comunicação são as emoções, pois as atitudes e sentimentos podem ser tão fortes a ponto de:

- (A) aumentar a compreensão do que a outra pessoa está tentando transmitir.
- (B) tornar as mensagens mais claras.
- (C) estimular atitudes agressivas.
- (D) deixar o receptor mais tranquilo.
- (E) estimular a sociabilidade.

QUESTÃO 47

O conjunto de documentos produzidos e recebidos por instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos, é a definição de:

- (A) Biblioteca.
- (B) Livraria.
- (C) Instituição.
- (D) Acervo.
- (E) Arquivo.

QUESTÃO 48

Uma entidade autônoma, auxiliar e descentralizada da administração pública, porém fiscalizada e tutelada pelo Estado, com patrimônio formado com recursos próprios, cuja finalidade é executar serviços que interessam a coletividade ou de natureza estatal é denominada de:

- (A) Associação.
- (B) Empresa Estatal.
- (C) Financeira.
- (D) Secretaria.
- (E) Autarquia.

QUESTÃO 49

Considera-se como Ética Profissional:

- (A) conjunto de normas legais pelas quais o indivíduo deve orientar seu comportamento na profissão que exerce.
- (B) conjunto de normas morais pelas quais o indivíduo deve orientar seu comportamento na profissão que exerce.
- (C) conjunto de normas individuais pelas quais o indivíduo deve orientar seu comportamento na profissão que exerce.
- (D) conjunto de normas opcionais pelas quais o indivíduo deve orientar seu comportamento na profissão que exerce.
- (E) conjunto de normas seletivas pelas quais o indivíduo deve orientar seu comportamento na profissão que exerce.

QUESTÃO 50

Os pronomes de tratamento: *Vossa Alteza*, *Vossa Majestade*, *Vossa Santidade*, *Vossa Excelência* e *Vossa Magnificência* são utilizados, respectivamente, para:

- (A) Príncipe ou Princesa, Rei ou Rainha, Papa, Políticos em geral, Reitores.
 - (B) Rei ou Rainha, Príncipe ou Princesa, Papa, Políticos em geral, Reitores.
 - (C) Rei ou Rainha, Papa, Políticos em geral, Reitores, Príncipe ou Princesa.
 - (D) Príncipe ou Princesa, Rei ou Rainha, Políticos em geral, Reitores, Papa.
 - (E) Príncipe ou Princesa, Rei ou Rainha, Papa, Reitores, Políticos em geral.
-

PROVA DISCURSIVA

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES PARA REALIZAÇÃO DE SUA PROVA

1. Ao receber a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO para a elaboração de seu texto da prova discursiva, verifique imediatamente se o número de sala e sequência (canto superior direito) confere com o número impresso em seu CARTÃO-RESPOSTA.
2. A prova discursiva deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta; não serão permitidas interferências e/ou participação de outras pessoas.
3. A FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO da prova discursiva **não poderá ser assinada, rubricada ou conter, em outro local, que não o apropriado, qualquer palavra ou marca que possibilite a identificação do candidato**. Portanto, a detecção de qualquer marca identificadora, no espaço destinado à transcrição do texto definitivo, acarretará a anulação da prova.
4. A FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha de rascunho presente neste caderno é de preenchimento facultativo e não valerá para tal finalidade.
5. O texto referente sua resposta deverá ter extensão mínima de 15 linhas e máxima de 30 linhas.
6. O candidato receberá nota 0 (zero) na prova discursiva em casos de fuga ao tema ou ao gênero proposto, de haver texto com quantidade inferior a 15 (quinze) linhas, de não haver texto, de não haver respeito à estrutura textual, de identificação em local indevido, se o texto for escrito a lápis ou caneta de cor diferente da especificada no subitem 2 acima, ou apresentar letra ilegível.

QUESTÃO

Bom atendimento é fundamental. Logo, Cliente bem atendido, Empresa bem resolvida. Que impacto a qualificação e a valorização do atendimento podem ter no desempenho das empresas prestadoras de serviços?

FOLHA DE RASCUNHO

Em hipótese alguma será considerado o texto escrito neste espaço.

| | |
|----|--|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| 6 | |
| 7 | |
| 8 | |
| 9 | |
| 10 | |
| 11 | |
| 12 | |
| 13 | |
| 14 | |
| 15 | |
| 16 | |
| 17 | |
| 18 | |
| 19 | |
| 20 | |
| 21 | |
| 22 | |
| 23 | |
| 24 | |
| 25 | |
| 26 | |
| 27 | |
| 28 | |
| 29 | |
| 30 | |