INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
RIO DE JANEIRO

CADERNO: 1

ASSISTENTE DE ALUNO

CÓDIGO: NC-01, NC-02, NC-03, NC-04, NC-05, NC-06, NC-07, NC-08, NC-09 e NC-10.

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

1 - A duração das provas será de 4 (quatro) horas, já incluído o tempo de preenchimento do Cartão de Respostas.

2 - O candidato que, na primeira hora de prova, se ausentar da sala e a ela não retornar, será eliminado.

3 - Os 3 (três) últimos candidatos a terminar a prova deverão permanecer na sala até que todos tenham finalizado suas provas e somente poderão sair juntos do recinto, após aposição em ata de suas respectivas assinaturas.

4 - O candidato **NÃO** poderá levar o seu **Caderno de Questões (Provas Objetivas) e NÃO poderá copiar o gabarito (assinalamentos)**. A imagem do seu **Cartão de Respostas** será disponibilizada na página do concurso em **http://concursos.biorio.org.br** na data prevista no cronograma.

INSTRUÇÕES - PROVA OBJETIVA

1 - Confira atentamente se este Caderno de Questões (Provas), que contém **50 (cinquenta) questões objetivas**, está completo.

2 - Cada questão da Prova Objetiva conterá **5 (cinco) opções** e somente uma correta.

3 - Confira se os ***seus dados pessoais***, o cargo escolhido, indicados no ***cartão de respostas***, estão corretos. Se notar qualquer divergência, notifique imediatamente ao Fiscal de Sala ou ao Chefe de Local. Terminada a conferência, você deve assinar o c***artão de respostas*** no espaço apropriado.

4 - Confira atentamente se o ***cargo*** e o ***número do caderno*** que estão no caderno de questões é o mesmo do que consta em seu ***cartão de respostas*** e na etiqueta com seus dados colada na mesa/cadeira onde foi designado para sentar. Se notar qualquer divergência, notifique imediatamente ao Fiscal de Sala ou ao Chefe de Local.

5 - Cuide de seu ***cartão de respostas***. Ele não pode ser rasurado, amassado, dobrado nem manchado.

6 - Se você marcar mais de uma alternativa, sua resposta será considerada errada mesmo que uma das alternativas indicadas seja a correta.

7 - No decorrer da prova objetiva o fiscal de sala irá colher a sua digital no selo que está no seu cartão de respostas.

8 - O fiscal de sala não poderá prestar qualquer esclarecimento sobre o conteúdo da prova. Caso discorde de qualquer questão o candidato deverá entrar com recurso administrativo contra as questões na data prevista no cronograma.

AGENDA

- **06/12/2015** (Manhã e Tarde), **PROVAS OBJETIVAS/RECEBIMENTO DE TITULOS.**
- **07/12/2015**, Divulgação do Gabarito Preliminar das Provas Objetivas/Exemplares das Provas.
- **10/12/2015**, Disponibilização das Imagens dos Cartões Respostas das Provas Objetivas.
- **11/12 e 14/12/2015**, Interposição de Recursos contra as questões das Provas Objetivas.
- **23/12/2015**, Divulgação dos Gabaritos Definitivos das Provas Objetivas.
- **23/12/2015**, Resultado do Recurso contra as questões das Provas Objetivas.
- **29/12/2015**, Divulgação Relação Preliminar das Notas das Provas Objetivas.
- **05/01 a 06/01/2016**, Interposição de Recursos contra a Relação Preliminar de Notas da Prova Objetiva.
- **07/01/2016**, Resultado do Recurso contra a Relação Preliminar de Notas da Prova Objetiva.
- **07/01/2016**, Divulgação da Relação Final das Notas das Provas Objetivas.
- **16/01/2016**, Relação dos candidatos que terão os seus títulos analisados.
- **18/01 a 19/01/2016**, Interposição de Recursos contra a Relação Preliminar de Notas da Avaliação de Títulos.
- **25/01/2016**, Resultado do Recurso contra as Notas Preliminares da Avaliação de Títulos.
- **25/01/2016**, Divulgação da Relação Final das Notas da Avaliação de Títulos.
- **26/01/2016**, Resultado Final do Concurso.

BIO RIO Concursos

INFORMAÇÕES:

- **Tel:** (21) 3525-2480 das 09 às 18h
- **Internet:** http://concursos.biorio.org.br
- **E-mail:** ifrj2015@biorio.org.br

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO

ENTREVISTA

PERGUNTA – O que nos dá o direito de submeter outros seres vivos indefesos ao sofrimento em pesquisas médicas?
RESPOSTA – O fato de que existe um meio termo entre abusar dos animais e acreditar que eles não devem ser usados em pesquisas de maneira nenhuma. E não é preciso ser médico, ou estar envolvido nas pesquisas, para pensar assim. O caso do Dalai Lama, um líder espiritual que não come carne, é interessante nesse aspecto. Ele afirma que devemos tratar os animais com respeito e que não devemos explorá-los. Especificamente em resposta à experimentação animal, ele já disse que as perdas são de curto prazo, mas os benefícios de longo prazo são muitos. Se surgir a necessidade de sacrificar um animal, afirma o Dalai Lama, devemos fazê-lo com empatia, causando o mínimo de dor possível. Menciono o Dalai Lama como um exemplo de que é possível desenvolver um raciocínio ético a respeito deste assunto, compatível inclusive com outras formas de respeito à vida animal, como o vegetarianismo.

PERGUNTA – Há quem diga que o único motivo por que os cientistas se preocupam com o bem-estar dos animais é porque o estresse e o sofrimento alteram o resultado das pesquisas. É assim que os cientistas agem?
ENTREVISTADO – Penso que os cientistas são pessoas extremamente morais. Em nosso laboratório, por exemplo, os cientistas tratam os animais como indivíduos muito especiais. Passamos muito tempo cuidando deles, pois vivemos da pesquisa de animais. Nós nos certificamos de que eles estão confortáveis e suas necessidades, supridas. As instalações nas quais a maioria dos animais de pesquisas são acomodados são muito superiores às dos animais de estimação.

A entrevista acima é realizada com Michael Conn, que defende a ideia do uso de cobaias nos laboratórios como essencial ao progresso da medicina.

QUESTÃO 1

A primeira pergunta do entrevistador indica:

(A) um posicionamento contrário ao do entrevistado.
(B) uma posição simpática ao sacrifício de animais nos laboratórios.
(C) um pensamento religioso apoiado na Bíblia.
(D) uma defesa das pesquisas com animais em função do progresso.
(E) uma visão muito sentimentalista sobre o sacrifício de animais.

QUESTÃO 2

A finalidade de o entrevistado citar o posicionamento do Dalai Lama é:

(A) indicar uma crítica ao que pensam os religiosos.
(B) citar uma famosa liderança religiosa em apoio de suas opiniões.
(C) mostrar amplo conhecimento a respeito do assunto.
(D) apelar para uma opinião científica semelhante à sua.
(E) demonstrar a sabedoria oriental a respeito do assunto.

QUESTÃO 3

"O fato de que existe um meio termo entre abusar dos animais e acreditar que eles não devem ser usados em pesquisas de maneira nenhuma".
As posições citadas nesse trecho da resposta do entrevistado indicam:

(A) respectivamente, uma posição favorável e outra contrária ao sacrifício de animais.
(B) duas posições contrárias ao emprego de animais em pesquisas.
(C) duas posições favoráveis ao emprego de animais em pesquisas.
(D) respectivamente, uma posição contrária e uma favorável ao sacrifício de animais.
(E) a apresentação de posicionamentos extremamente sentimentais.

QUESTÃO 4

"...é possível desenvolver um raciocínio ético a respeito deste assunto"; a forma de reescrever-se essa frase do texto que mostra incorreção ou modificação do sentido original é:

(A) é possível o desenvolvimento de um raciocínio ético a respeito deste assunto.
(B) é possível, a respeito deste assunto, desenvolver um raciocínio ético
(C) há possibilidade de que se desenvolva um raciocínio ético a respeito deste assunto.
(D) é possível que se desenvolvesse um raciocínio ético a respeito deste assunto.
(E) é possível desenvolver-se um raciocínio ético sobre este assunto.

QUESTÃO 5

O entrevistado destaca o fato de que o Dalai Lama não come carne; a finalidade desse destaque é:

(A) indicar que o Dalai Lama despreza os animais em geral.
(B) mostrar que os hábitos alimentares no mundo variam bastante.
(C) comprovar que a opinião do Dalai Lama é imparcial.
(D) demonstrar que as pesquisas com animais são universalmente aceitas.
(E) ironizar uma contradição na opinião do Dalai Lama.

QUESTÃO 6

"Ele afirma que devemos tratar os animais com respeito e que não devemos explorá-los. Especificamente em resposta à experimentação animal, ele já disse que as perdas são de curto prazo, mas os benefícios de longo prazo são muitos. Se surgir a necessidade de sacrificar um animal, afirma o Dalai Lama, devemos fazê-lo com empatia, causando o mínimo de dor possível. Menciono o Dalai Lama como um exemplo de que é possível desenvolver um raciocínio ético a respeito deste assunto...".

Entre as formas verbais sublinhadas, aquela que não corresponde a um infinitivo, mas sim ao futuro do subjuntivo, é:

(A) tratar.
(B) explora(r).
(C) surgir.
(D) sacrificar.
(E) desenvolver.

QUESTÃO 7

"...ele já disse que as perdas são de curto prazo, mas os benefícios de longo prazo são muitos". Nesse segmento do texto há a presença de uma figura de linguagem denominada:

(A) pleonasmo.
(B) hipérbole.
(C) eufemismo;
(D) metáfora.
(E) antítese.

QUESTÃO 8

O texto é um exemplo de um modo de organização discursiva, que é:

(A) descritivo com segmentos narrativos.
(B) dissertativo expositivo.
(C) narrativo com segmentos argumentativos.
(D) descritivo com segmentos argumentativos.
(E) dissertativo argumentativo.

QUESTÃO 9

"Ele afirma que devemos tratar os animais com respeito"; a forma de reescrever essa frase do texto que apresenta incorreção ou modificação do sentido original é:

(A) Afirma ele que devemos tratar com respeito os animais.
(B) Ele afirma que os animais devem ser tratados com respeito.
(C) Ele afirma respeitosamente que devemos tratar os animais.
(D) Ele afirma que os animais devem ser tratados respeitosamente.
(E) Devemos tratar os animais com respeito, é o que afirma ele.

QUESTÃO 10

"O fato de que (1) existe um meio termo entre abusar dos animais e acreditar que (2) eles não devem ser usados em pesquisas de maneira nenhuma. E não é preciso ser médico, ou estar envolvido nas pesquisas, para pensar assim. O caso do Dalai Lama, um líder espiritual que (3) não come carne, é interessante nesse aspecto. Ele afirma que (4) devemos tratar os animais com respeito e que (5) não devemos explorá-los".

O vocábulo numerado que pertence a uma classe gramatical diferente das demais é:

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

QUESTÃO 11

"Há quem diga que o único motivo por que os cientistas se preocupam com o bem-estar dos animais é porque o estresse e o sofrimento alteram o resultado das pesquisas".

Sobre as duas formas gráficas sublinhadas, podemos dizer que:

(A) As duas formas estão corretas.
(B) As duas formas estão erradas.
(C) Só a primeira forma está errada.
(D) Só a segunda forma está errada.
(E) As duas formas pertencem à mesma classe gramatical.

QUESTÃO 12

O segmento abaixo que apresenta forma de voz passiva é:

(A) "eles não devem ser usados em pesquisas de maneira nenhuma".
(B) "E não é preciso ser médico, ou estar envolvido nas pesquisas...".
(C) "Nós nos certificamos de que eles estão confortáveis e suas necessidades supridas".
(D) "Ele afirma que devemos tratar os animais com respeito e que não devemos explorá-los...".
(E) "Penso que os cientistas são pessoas extremamente morais".

QUESTÃO 13

"O segmento sublinhado que exemplifica um complemento e não um adjunto, é:

(A) bem-estar dos animais.
(B) resultado das pesquisas.
(C) o caso do Dalai Lama.
(D) pesquisa de animais.
(E) animais de estimação.

QUESTÃO 14

"Nós nos certificamos de que eles estão confortáveis e suas necessidades, supridas".

Justifica-se o emprego de vírgula nesse período porque há:

(A) uma inversão de termos.
(B) a omissão de um verbo.
(C) a necessidade de esclarecer uma ambiguidade.
(D) um aposto.
(E) um vocativo.

QUESTÃO 15

O vocábulo abaixo que não mostra a presença de um sufixo é:

(A) cientista.
(B) sofrimento.
(C) extremamente.
(D) laboratório.
(E) espiritual.

RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 16

Observe os cinco primeiros termos da sequência a seguir: 5, 8, 13, 21, 34, ...

O sétimo termo é:

(A) 87
(B) 88
(C) 89
(D) 90
(E) 91

QUESTÃO 17

Em uma urna há quatro bolas azuis, três bolas brancas e seis bolas vermelhas. O número mínimo de bolas que temos de retirar da urna para termos certeza de que há ao menos uma bola de cada cor é:

(A) 7
(B) 8
(C) 9
(D) 10
(E) 11

QUESTÃO 18

João come pipoca sempre que vai ao cinema. Sempre que vai ao teatro, João toma um sorvete. Hoje João não foi ao cinema nem tomou sorvete. Assim, avalie se as seguintes afirmativas são falsas (F) ou verdadeiras (V)

✓ João não comeu pipoca.
✓ João não foi ao teatro.
✓ João comeu pipoca.

As afirmativas são respectivamente:

(A) V, V e V.
(B) V, V e F.
(C) F, V e V.
(D) F, V e F.
(E) F, F e F.

QUESTÃO 19

Marcelo é 3 anos mais velho que Moreira, que é 3 anos mais velho que Alcir. Daqui a 5 anos, Moreira terá 32 anos. Daqui a 20 anos, a soma das idades de Alcir, Marcelo e Moreira será igual a:

(A) 111
(B) 114
(C) 131
(D) 134
(E) 141

QUESTÃO 20

Com a inflação, mês passado um comerciante aumentou o preço de seus produtos em 20%. Agora ele está arrependido porque as vendas caíram muito. Assim, ele resolveu baixar os preços atuais em 20%. Dessa forma, o preço final a ser cobrado depois desse desconto, comparado com o preço inicial, de antes do aumento, será:

(A) 4% mais barato.
(B) 2% mais barato.
(C) igual.
(D) 2% mais caro.
(E) 4% mais caro.

QUESTÃO 21

Um anagrama de uma palavra é qualquer reordenação de suas letras. Por exemplo, LAVO é um anagrama de OVAL. A palavra CASCA tem a seguinte quantidade de anagramas:

(A) 24
(B) 30
(C) 64
(D) 72
(E) 120

QUESTÃO 22

A negação de "Se hoje não fizer sol, então amanhã a gente enterra as minhocas" é:

(A) Hoje não faz sol e amanhã a gente não enterra as minhocas.
(B) Hoje faz sol e amanhã a gente não enterra as minhocas.
(C) Hoje não faz sol e amanhã a gente enterra as minhocas.
(D) Se hoje não fizer sol, então amanhã a gente não enterra as minhocas.
(E) Hoje não faz sol ou amanhã a gente enterra as minhocas.

QUESTÃO 23

Nas três primeiras linhas do quadro abaixo, o terceiro número foi obtido a partir dos dois primeiros usando-se certa regra.

5	3	16
3	2	5
8	7	15
9	?	56

Se a mesma regra foi usada na quarta linha, a interrogação substitui o seguinte número:

(A) 4
(B) 5
(C) 6
(D) 7
(E) 8

LEGISLAÇÃO E ÉTICA

QUESTÃO 24

De acordo com a Lei 11.892/08, os Institutos Federais são instituições de educação superior, básica e profissional, pluricurriculares e multicampi, especializados na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas pedagógicas. Nesse sentido, avalie se as afirmativas a seguir são falsas (F) ou verdadeiras (V):

- ✓ Para efeito da incidência das disposições que regem a regulação, avaliação e supervisão das instituições e dos cursos de educação superior, os Institutos Federais são equiparados às universidades federais.
- ✓ É vedado aos Institutos Federais exercer o papel de instituições acreditadoras e certificadoras de competências profissionais.
- ✓ Os Institutos Federais têm autonomia para criar e extinguir cursos, nos limites de sua área de atuação territorial, bem como para registrar diplomas dos cursos por eles oferecidos, mediante autorização do seu Conselho Superior, aplicando-se, no caso da oferta de cursos a distância, a legislação específica

As afirmativas são respectivamente:

(A) V, V e V.
(B) V, F e V.
(C) F, V e F.
(D) F, F e V.
(E) F, F e F.

QUESTÃO 25

Avalie se, de acordo com a Lei 11.892/08, os Institutos Federais têm, entre outras, as seguintes finalidades e características:

I. Ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional.
II. Desenvolver a educação profissional e tecnológica como processo educativo e investigativo de geração e adaptação de soluções técnicas e tecnológicas às demandas sociais e peculiaridades regionais.
III. Promover a produção, o desenvolvimento e a transferência de tecnologias sociais, notadamente as voltadas à preservação do meio ambiente.

Estão corretos:

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

QUESTÃO 26

De acordo com a Lei 11.892/08, são objetivos dos Institutos Federais, entre outros, os a seguir listados, EXCETO UM, que está ERRADO. Assinale-o.

(A) Ministrar educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos.
(B) Ministrar cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica.
(C) Realizar pesquisas aplicadas, estimulando o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas, estendendo seus benefícios à comunidade.
(D) Apoiar processos educativos que levem à emancipação do cidadão na perspectiva do desenvolvimento socioeconômico local e regional e desestimular os que levem à geração de trabalho e renda.
(E) Desenvolver atividades de extensão de acordo com os princípios e finalidades da educação profissional e tecnológica, em articulação com o mundo do trabalho e os segmentos sociais, e com ênfase na produção, desenvolvimento e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos.

QUESTÃO 27

De acordo com a Lei 8027/90, que dispõe sobre normas de conduta dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas, são faltas administrativas puníveis com a pena de demissão a bem do serviço público, entre outras, as seguintes, EXCETO UMA, que está ERRADA. Assinale-a.

(A) recusar fé a documentos públicos.
(B) valer-se, ou permitir dolosamente que terceiros tirem proveito de informação, prestígio ou influência, obtidos em função do cargo, para lograr, direta ou indiretamente, proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública.
(C) utilizar pessoal ou recursos materiais da repartição em serviços ou atividades particulares.
(D) apresentar inassiduidade habitual, assim entendida a falta ao serviço, por vinte dias, interpoladamente, sem causa justificada no período de seis meses.
(E) aceitar ou prometer aceitar propinas ou presentes, de qualquer tipo ou valor, bem como empréstimos pessoais ou vantagem de qualquer espécie em razão de suas atribuições.

QUESTÃO 28

Avalie se são deveres dos servidores públicos civis:

I. Exercer com zelo e dedicação as atribuições legais e regulamentares inerentes ao cargo ou função.
II. Cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais.
III. Atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas, sejam elas protegidas ou não pelo sigilo.
IV. Manter conduta compatível com a moralidade pública.

Estão corretos:

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

QUESTÃO 29

A Lei nº 12.527/11 preconiza que os procedimentos nela previstos destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes, EXCETO UMA, que está ERRADA. Assinale-a.

(A) Observância da publicidade como exceção e do sigilo como preceito geral.
(B) Divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações.
(C) Utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação.
(D) Fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública.
(E) Desenvolvimento do controle social da administração pública.

QUESTÃO 30

Avalie se, de acordo com a Lei nº 12.527/11, cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I. Gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação.
II. Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade.
III. Proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Está correto o que se afirma em:

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

INFORMÁTICA

QUESTÃO 31

Um funcionário de nível médio do IFRJ está trabalhando em um microcomputador com sistema operacional *Windows 8.1 BR* e executou um atalho de teclado, que permite a alternância de acesso a programas em execução concorrente, por meio de uma janela de diálogo. Esse atalho de teclado corresponde a pressionar, em sequência, as teclas

e:

(A)

(B)

(C)

(D)

(E)

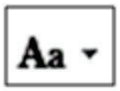
QUESTÃO 32

No *Word 2013 BR*, para alterar a cor do texto, deve-se acionar o seguinte ícone:

(A)

(B)

(C)

(D) 

(E)

QUESTÃO 33

Observe a planilha abaixo, criada no *Excel 2013 BR*.

	A	B	C	D	E	F
1	IFRJ					
2						
3	5	4	1	7	2	1

Para determinar o menor número entre todos os números no intervalo de A3 a E3, deve ser inserida em F3 a seguinte expressão:

(A) =MENOR(A3:E3;1)
(B) =MENOR(A3:E3)
(C) =MENOR(A3:E3:1)
(D) =MENOR(A3;E3)
(E) =MENOR(A3;E3:1)

QUESTÃO 34

No uso dos recursos do browser Firefox Mozilla, um ícone deve ser acionado para verificar o andamento dos downloads. Esse ícone é:

(A)

(B)

(C)

(D)

(E)

QUESTÃO 35

No trabalho com computadores, os funcionários do IFRJ têm preocupação com a segurança de dados e, por isso, geram cópias de segurança por meio do uso de pen-drives e discos rígidos como mídias no armazenamento das informações. Tendo por objetivo garantir a integridade dos dados, essa é uma atividade de alta importância no contexto da informática conhecida como:

(A) firewall.
(B) backup.
(C) swap.
(D) sniffer.
(E) spyware.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 36

São princípios básicos, entre outros, para se obter qualidade total numa organização, EXCETO:

(A) Total satisfação dos usuários.
(B) Gerência participativa.
(C) Condescendência com erros administrativos.
(D) Desenvolvimento de recursos humanos.
(E) Aperfeiçoamento contínuo.

QUESTÃO 37

As seguintes ações, entre outras, imprimem qualidade ao atendimento, EXCETO UMA, que está ERRADA. Assinale-a.

(A) identificar as necessidades dos usuários.
(B) cumprir prazos e horários.
(C) evitar informações conflitantes.
(D) responder imediata e defensivamente a reclamações.
(E) atenuar a burocracia.

QUESTÃO 38

"No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. É preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor para responder a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.
Em toda e qualquer situação de comunicação em meio empresarial ou institucional, é preciso enfatizar o foco no cliente ou no usuário. Em muitos casos, o público constrói uma representação extremamente positiva da organização apenas com base na qualidade do atendimento telefônico que lhe é dispensado."

(Cartilha de Excelência no Atendimento e Boas Práticas na PGU, AGU/PGU, 2012)

Nesse sentido, avalie se as seguintes recomendações são falsas (F) ou verdadeiras (V):

- ✓ atender rapidamente a chamada, e imediatamente dizer o seu nome e identificar a organização ou o setor.
- ✓ ouvir o usuário com atenção, para compreender "o que" é dito e "como" é dito.
- ✓ prestar informações de forma objetiva, não apressar a chamada; é importante ouvir calmamente o que o usuário tem a dizer e não interromper o raciocínio do interlocutor.
- ✓ usar frases como "Não pode", "Impossível", "De jeito algum" rapidamente, para não alimentar falsas expectativas.

As recomendações são respectivamente:

(A) V, V, V e V.
(B) V, V, V e F.
(C) V, F, V e F.
(D) F, V, F e V.
(E) F, F, F e F.

QUESTÃO 39

O atendimento presencial é uma situação comunicacional de grande impacto junto ao usuário e os instantes iniciai do atendimento são fundamentais para que uma imagem positiva da organização seja construída e mantida. Em relação ao atendimento presencial, avalie se as afirmativas a seguir são falsas (F) ou verdadeiras (V):

- ✓ O visitante tem a expectativa de ser atendido por pessoas capazes de fornecer informações sobre o assunto do seu interesse; assim, devemos ouvir atentamente a descrição do serviço solicitado.
- ✓ O visitante deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração, mas devemos manter diferença de tratamento em razão da condição cultural, social e física do visitante, ou seja, devemos tratar de modo desigual ao desiguais.
- ✓ O atendente representa, para o visitante, a imagem da organização. Assim, o atendimento deve ocorrer de forma personalizada, buscando-se sempre a satisfação do visitante.

As afirmativas são respectivamente:

(A) V, V e V.
(B) V, F e V.
(C) F, V e F.
(D) V, V e F.
(E) F, F e V.

QUESTÃO 40

Avalie se, de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, as seguintes afirmativas em relação ao adolescente estão corretas:

I. O adolescente tem direito a proteção à vida e à saúde, mediante a efetivação de políticas sociais públicas que permitam o nascimento e o desenvolvimento sadio e harmonioso, em condições dignas de existência.
II. É assegurado atendimento integral à saúde do adolescente, por intermédio do Sistema Único de Saúde, garantido o acesso universal e igualitário às ações e serviços para promoção, proteção e recuperação da saúde.
III. Não incumbe ao poder público fornecer gratuitamente àqueles que necessitarem os medicamentos, próteses e outros recursos relativos ao tratamento, habilitação ou reabilitação.
IV. Os casos de suspeita ou confirmação de castigo físico, de tratamento cruel ou degradante e de maus-tratos contra adolescente serão obrigatoriamente comunicados ao Conselho Tutelar da respectiva localidade, sem prejuízo de outras providências legais.

Estão corretas:

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

QUESTÃO 41

De acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, o adolescente tem direito à educação, visando ao pleno desenvolvimento de sua pessoa, preparo para o exercício da cidadania e qualificação para o trabalho. Com tal propósito, devem ser asseguradas ao adolescente as seguintes condições, EXCETO:

(A) direito de discordar dos critérios avaliativos, sem entretanto contestá-los em recursos às instâncias escolares superiores.
(B) igualdade de condições para o acesso e permanência na escola.
(C) direito de ser respeitado por seus educadores.
(D) direito de organização e participação em entidades estudantis.
(E) acesso à escola pública e gratuita próxima de sua residência.

QUESTÃO 42

A Lei 13.146/15 institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

Avalie, com base na referida lei, se as afirmativas a seguir são falsas (F) ou verdadeiras (V):

- ✓ Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.
- ✓ A avaliação da deficiência, quando necessária, será biopsicossocial, realizada por equipe multiprofissional e interdisciplinar.
- ✓ A avaliação da deficiência considerará os impedimentos nas funções e nas estruturas do corpo, os fatores socioambientais, psicológicos e pessoais, a limitação no desempenho de atividades, e a restrição de participação.

As afirmativas são respectivamente:

(A) F, F e F.
(B) F, V e V.
(C) V, V e F.
(D) V, F e V.
(E) V, V e V.

QUESTÃO 43

"Possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida" define:

(A) acessibilidade.
(B) barreira.
(C) adaptação.
(D) atendimento.
(E) mobilidade.

QUESTÃO 44

De acordo com a Lei 13.146/15, toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação. Em relação a tal direito, NÃO é correto afirmar que:

(A) considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas.
(B) a pessoa com deficiência está obrigada à fruição de benefícios decorrentes de ação afirmativa.
(C) a pessoa com deficiência será protegida de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante.
(D) a deficiência não afeta a plena capacidade civil da pessoa, inclusive para, entre outros, casar-se e constituir união estável, exercer direitos sexuais e reprodutivos e exercer o direito à guarda, à tutela, à curatela e à adoção, como adotante ou adotando, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas.
(E) é dever de todos comunicar à autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência.

QUESTÃO 45

"A educação constitui direito da pessoa com deficiência, assegurados sistema educacional inclusivo em todos os níveis e aprendizado ao longo de toda a vida, de forma a alcançar o máximo desenvolvimento possível de seus talentos e habilidades físicas, sensoriais, intelectuais e sociais, segundo suas características, interesses e necessidades de aprendizagem.
Parágrafo único. É dever do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade assegurar educação de qualidade à pessoa com deficiência, colocando-a a salvo de toda forma de violência, negligência e discriminação."

(Art. 27, Lei 13.146/15)

Nesse sentido, incumbe ao poder público assegurar, criar, desenvolver, implementar, incentivar, acompanhar e avaliar os seguintes quesitos, entre outros, EXCETO UM, que está ERRADO. Assinale-o.

(A) sistema educacional inclusivo em todos os níveis e modalidades, bem como o aprendizado ao longo de toda a vida.
(B) aprimoramento dos sistemas educacionais, visando a garantir condições de acesso, permanência, participação e aprendizagem, por meio da oferta de serviços e de recursos de acessibilidade que eliminem as barreiras e promovam a inclusão plena.
(C) projeto pedagógico que não institucionalize o atendimento educacional especializado.
(D) oferta de ensino da Libras, do Sistema Braille e de uso de recursos de tecnologia assistiva, de forma a ampliar habilidades funcionais dos estudantes, promovendo sua autonomia e participação.
(E) adoção de medidas individualizadas e coletivas em ambientes que maximizem o desenvolvimento acadêmico e social dos estudantes com deficiência, favorecendo o acesso, a permanência, a participação e a aprendizagem em instituições de ensino.

QUESTÃO 46

Em relação à indisciplina por parte de alunos no ambiente escolar, avalie se as afirmativas a seguir são falsas (F) ou verdadeiras(V):

- ✓ São em geral atos caracterizados como de indisciplina relacionados à atitude de alunos na escola: falar ao mesmo tempo que o professor, atrapalhando as aulas, responder com grosserias, brigar com outros alunos ou mesmo com o professor.
- ✓ Fazer bagunça, desobedecer ou não fazer tarefas escolares devem ser sempre considerados atos de indisciplina.
- ✓ O aluno precisa ser considerado no meio ou momento histórico em que está inserido. O aluno que não está integrado ao processo ensino-aprendizagem passa a apresentar comportamentos que causam preocupação à escola, tais como agitação, apatia, desmotivação, ou seja, esse aluno está cometendo indisciplina.

Essas afirmativas são respectivamente:

(A) V, V e V.
(B) F, F e F.
(C) F, V e F.
(D) V, V e F.
(E) V, F e F.

QUESTÃO 47

Ainda em relação à indisciplina no ambiente escolar, as seguintes afirmativas são, em geral, consensualmente corretas, EXCETO UMA. Assinale-a.

(A) Para além de fatores externos, é no próprio espaço da escola que se constituem muitas manifestações de indisciplina ligadas ao sistema de organização escolar.
(B) Frequentemente as regras escolares são impostas aos alunos, mas são difíceis de entender, de modo que certas manifestações de indisciplina podem ser decorrentes do descontentamento ou da não compreensão do porquê de elas existirem; assim, a escola é a responsável não só pelo estabelecimento das normas, mas também por sua clareza.
(C) O não entendimento das regras escolares podem levar os alunos a tomarem decisão indevidas em relação à escola e, por conseguinte, no segundo momento, a decisões indevidas da escola em relação aos alunos.
(D) À medida que cobra do aluno respeito, cumprimento das normas e bom desempenho, a escola está desenvolvendo conceitos de justiça, mesmo se o aluno se sente injustiçado e punido.
(E) É importante que a escola adote a discussão de temas-problema com os diferentes grupos que compõem seu corpo social.

QUESTÃO 48

Uma situação importante que ocorre dentro ou no entorno da escola é a agressividade entre alunos que, por vezes, pode causar ferimentos ou outras lesões físicas e psicológicas na vítima. Esse quadro, identificado por atitudes agressivas, físicas ou verbais, intencionais e repetidas, executadas por um ou mais estudantes contra outro(s), baseado em relação de poder do agressor sobre a vítima, deve receber atenção total de professores, funcionários, alunos, familiares e direção e deve ser combatido e rejeitado por todos os envolvidos no ambiente escolar. Essa prática inaceitável é denominada:

(A) Bullying.
(B) Boxing.
(C) Performing.
(D) Zapping.
(E) Looping.

QUESTÃO 49

Entre os adolescentes, os acidentes mais comuns são aqueles ligados ao trânsito, ao esporte e os decorrentes de situações de risco (tais como exposição a álcool e drogas ou à violência) a que o adolescente se expõe. Avalie se as seguintes medidas por parte da escola (direção, funcionários, professores) são preventivas de tais acidentes:

I. Fornecer orientações de segurança no trânsito e estimular o uso de equipamentos de segurança.
II. Estimular o uso de equipamentos de segurança nas atividades esportivas e orientar quanto a práticas adequadas de esportes.
III. Desestimular brincadeiras agressivas e orientar para o cultivo do respeito às outras pessoas.
IV. Orientar quanto à exposição a situações de risco e ensinar a se comportar de modo a evitá-las.

Estão corretas as medidas:

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

QUESTÃO 50

"Desmaio é o episódio breve de perda da consciência, que raramente ultrapassa dois minutos, não acompanhado de outras manifestações. A principal causa é a diminuição rápida e reversível da circulação sanguínea no cérebro. Pode ocorrer como resultado de dor, medo, excitação, fadiga, longos períodos em pé em ambientes quentes, nervosismo e exercícios físicos prolongados. O desmaio geralmente é precedido de mal-estar, embaçamento ou escurecimento da visão e tonturas. Durante o episódio ocorre relaxamento dos músculos dos braços e pernas e a vítima fica muito pálida e suando frio. A recuperação é rápida, com retorno completo da lucidez, sem a ocorrência de desorientação após o evento."

(Manual de prevenção de Acidentes nas Escolas, Prefeitura de São Paulo)

Se você deparar com um escolar em situação de desmaio, deve adotar os procedimentos de primeiros socorros usuais, na medida de seu conhecimento do assunto. Assim, seria importante você manter a calma, afastar curiosos e começar avaliando o ABC da reanimação. Outros procedimentos, descritos a seguir, são importantes, EXCETO UM, que está ERRADO e não deve ser feito em hipótese alguma. Assinale-o.

(A) Colocar o escolar deitado de costas no chão, com as pernas mais elevadas do que o corpo.
(B) Afrouxar as roupas do escolar.
(C) Jogar água no escolar, dar tapinhas no rosto e colocar um pouco de sal na boca.
(D) Depois que o escolar recuperar a consciência, deixá-lo deitado por 5 minutos e depois mais 5 minutos sentado, pois, caso levante-se de forma rápida, poderá ocorrer novo desmaio.
(E) Encaminhar o escolar para enfermaria, Pronto Socorro ou UBS de referência.