



LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO – O DIREITO À SAÚDE

Dalmo de Abreu Dallari

O direito à saúde inclui a possibilidade de boa alimentação. O corpo humano necessita de alimentos para se manter ativo e a fim de que a pessoa tenha energia suficiente para desenvolver suas atividades. Antes mesmo de nascer, quando ainda está no ventre da mãe, a criança necessita de alimentos, que só receberá se a mãe for bem alimentada. Se não for atendida essa necessidade, a criança nascerá com deficiências e terá maior dificuldade para aprender e para se desenvolver fisicamente. E durante toda a sua vida o ser humano necessita de bons alimentos, não só em quantidade suficiente para matar a fome mas também de qualidade boa e variada, pois é dos alimentos que as pessoas retiram o que é necessário para manter e desenvolver sua capacidade física e mental.

No Brasil há milhões de pessoas que, por sua pobreza, só conseguem alimentos em pequena quantidade ou de muito má qualidade, havendo muitas pessoas que morrem rapidamente ou que ficam gravemente doentes por falta de alimentos. Só quando isso for mudado, quando todos tiverem a mesma possibilidade de boa alimentação, é que se poderá dizer que o povo brasileiro tem direito à saúde.

01- Segundo o texto, “boa alimentação” só **NÃO** significa:

- (A) variedade qualitativa;
- (B) quantidade suficiente;
- (C) qualidade nutricional;
- (D) adequação às necessidades;
- (E) baixo teor calórico.

02- “O direito à saúde inclui a possibilidade de boa alimentação”; isso significa que:

- (A) a saúde é indispensável a uma boa alimentação;
- (B) a boa alimentação inclui o direito à saúde;
- (C) a boa alimentação faz parte do direito à saúde;
- (D) a possibilidade do direito à saúde depende da boa alimentação;
- (E) a saúde tem direito à boa alimentação.

03- “a fim de que a pessoa tenha energia suficiente”; o vocábulo A FIM aparece escrito em dois vocábulos e tem sentido diferente de AFIM. A alternativa abaixo em que o vocábulo em destaque deveria ser escrito em dois segmentos é:

- (A) o texto fala ACERCA da boa alimentação;
- (B) nada há DEMAIS grave que a falta de boa alimentação;
- (C) não houve qualquer SENÃO no pensamento do autor do texto;
- (D) a boa alimentação é PORVENTURA dispensável?
- (E) a boa alimentação é importante SOBRETUDO na infância.

04- “O corpo humano necessita DE alimentos...”; o segmento que apresenta incorreção quanto ao emprego da preposição destacada é:

- (A) A família que tive foi essencial na construção de grande parte dos valores EM que acredito.
- (B) Acho que esta calúnia é um dos tantos ataques infundados DE que sou obrigado a me defender.
- (C) Há uma sensação DE que tudo, ou quase tudo, vai se repetir.
- (D) O bom congresso seria o que submetesse seus participantes SOB a maior quantidade de experimentações e pesquisas.
- (E) A sociedade já está próxima de um consenso DE que o atual modelo está falido.

05- “a fim de que a pessoa tenha energia suficiente para desenvolver suas atividades”; a alternativa abaixo que apresenta uma outra forma do segmento sublinhado que **NÃO** altera o sentido original é:

- (A) para o desenvolvimento de suas atividades;
- (B) para se desenvolverem suas atividades;
- (C) para serem desenvolvidas suas atividades;
- (D) para a desenvolvimento de suas atividades;
- (E) para o desenvolvimento das atividades dele.

06- “O corpo humano necessita de alimentos para se manter ativo”; se substituíssemos a oração reduzida por uma oração desenvolvida equivalente, teríamos:

- (A) para que se mantenha ativo;
- (B) para que se mantivesse ativo;
- (C) para uma manutenção ativa;
- (D) para que se mantia ativo;
- (E) para que se mantenha ativo.



07- “que só receberá se a mãe for bem alimentada”; uma forma de reescrever-se essa mesma frase que mantém o sentido original é:

- (A) que receberá só se a mãe for bem alimentada;
- (B) que receberá se só a mãe for bem alimentada;
- (C) que receberá se a mãe só for bem alimentada;
- (D) que receberá se a mãe for só bem alimentada;
- (E) que receberá se a mãe for bem alimentada só.

8- “No Brasil há milhões de pessoas que, POR sua pobreza...”; a frase abaixo em que a preposição POR possui sentido idêntico ao do segmento destacado é:

- (A) As pessoas pobres saem POR aí, à cata de alimentos;
- (B) POR quanto tempo as pessoas podem ficar sem alimentos?
- (C) POR estar sem alimentação adequada, as pessoas ficam doentes;
- (D) Os alimentos chegam predominantemente POR rodovias;
- (E) Mandou POR carta as informações sobre a elimentação adequada.

09- “Antes mesmo de nascer, quando ainda está no ventre da mãe, a criança necessita de alimentos, que só receberá se a mãe for bem alimentada”; pode-se deduzir desse segmento do texto que:

- (A) se as mães não forem bem alimentadas, os bebês não necessitam de alimentos;
- (B) se os bebês forem mal alimentados, as mães também serão doentes;
- (C) se as mães forem bem alimentadas, os bebês não precisarão de grande quantidade de alimentos;
- (D) se os bebês tiverem saúde é porque as mães foram bem alimentadas;
- (E) se as mães não forem bem alimentadas antes de nascer, os bebês não serão saudáveis.

10- Muitas vezes no texto, como em “se a mãe for bem alimentada”, se utiliza a voz passiva; a alternativa em que isso também ocorre é:

- (A) “O corpo humano necessita de alimentos”;
- (B) “para se manter ativo”;
- (C) “a fim de que tenha energia suficiente”;
- (D) “se não for atendida essa necessidade”;
- (E) “para se desenvolver fisicamente”.

11- *Alimento, alimentação, alimentar* são palavras aparentadas, pois possuem o mesmo radical; a alternativa abaixo em que NEM todas as palavras pertencem à mesma família é:

- (A) possibilidade / possuir / posse;
- (B) corpo / encorpado / incorporar;
- (C) ativo / atividade / ativar;
- (D) nascer / nascimento / inato;
- (E) doente / doença / adoentado.

12- A alternativa em que a troca de posição dos termos pode provocar alteração de sentido é:

- (A) “possibilidade de boa alimentação” / possibilidade de alimentação boa;
- (B) “a pessoa tenha energia suficiente” / a pessoa tenha suficiente energia;
- (C) “Antes mesmo de nascer” / Mesmo antes de nascer;
- (D) “quando ainda está no ventre da mãe” / quando está ainda no ventre da mãe;
- (E) “qualidade boa e variada” / qualidade variada e boa.

13- “Quando todos tiverem a mesma possibilidade de boa alimentação, é que se poderá dizer...”; nesse fragmento do texto os tempos verbais estão corretamente empregados (tiverem / poderá). A alternativa em que a correspondência de tempos está equivocada é:

- (A) Quando todos se alimentarem, todos ficarão saudáveis;
- (B) Se todos se alimentassem, todos ficariam saudáveis;
- (C) Se todos se alimentam, todos ficam saudáveis;
- (D) Se todos se tivessem alimentado, todos teriam ficado saudáveis;
- (E) Se todos se alimentaram, todos haviam ficado saudáveis.

14- “quando todos tiverem a mesma possibilidade de boa alimentação”; isso se refere à possibilidade de:

- (A) surgir solidariedade entre as pessoas;
- (B) ocorrer uma mais justa distribuição de renda;
- (C) haver consciência da necessidade de boa alimentação;
- (D) existir maior disponibilidade de emprego;
- (E) ampliar-se o sistema de saúde.



15- A característica que **NÃO** pertence ao texto desta prova é:

- (A) clareza na utilização de vocábulos;
- (B) construções simples;
- (C) utilização de termos técnicos;
- (D) preocupação orientadora;
- (E) finalidade informativa.

16- “O direito à saúde”; a alternativa em que a utilização do acento grave indicativo da crase está errada é:

- (A) a submissão às leis;
- (B) a obediência à normas;
- (C) a dedicação à profissão;
- (D) a entrega às atividades;
- (E) o encaminhamento à autoridade.

### CONHECIMENTOS GERAIS

17- A NOAS – SUS 01/2001 preconiza que o Plano Diretor de Regionalização deve garantir acesso, aos cidadãos, o mais próximo possível de sua residência, a um conjunto de ações e serviços vinculados às seguintes responsabilidades mínimas, entre outras, EXCETO:

- (A) assistência pré-natal, parto e puerpério;
- (B) atendimento de afecções agudas de menor incidência;
- (C) cobertura universal do esquema preconizado pelo Programa Nacional de Imunizações, para todas as faixas etárias;
- (D) acompanhamento do crescimento e desenvolvimento infantil;
- (E) controle das doenças bucais mais comuns.

18- A NOAS – SUS 01/2001 fundamenta-se, entre outros, nos seguintes princípios:

- I - as ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único.
- II - universalidade do acesso e de integralidade da atenção.
- III - a atenção básica é parte imprescindível de um conjunto de ações necessárias para o atendimento dos problemas de saúde da população.

Estão corretos:

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

19- Ainda de acordo com a NOAS 01/2002, são motivos de suspensão imediata, pelo MS, dos repasses financeiros a serem transferidos, mensalmente, fundo a fundo, para os estados:

I - não pagamento dos prestadores de serviços sob sua gestão, públicos ou privados, até \_\_\_\_ dias após a apresentação da fatura pelo prestador;

II - indicação de suspensão por auditoria realizada pelos componentes nacionais do SNA, homologada pela CIT, apontando \_\_\_\_\_.

As lacunas são corretamente completadas por:

- (A) sessenta dias / irregularidades graves;
- (B) trinta dias / falha de suprimento;
- (C) seis meses / atraso de fornecimento;
- (D) um ano / centralização administrativa;
- (E) noventa dias / burocracia permanente.

20- De acordo com a NOAS 01/2002, são áreas de atuação estratégicas mínimas de gestão Plena da Atenção Básica Ampliada:

- I – controle da tuberculose.
- II – eliminação da hanseníase.
- III – controle da hipertensão arterial.
- IV – controle da diabetes *mellitus*.
- V – saúde da criança.
- VI – saúde da mulher.
- VII – saúde bucal.

Estão corretos:

- (A) I, II, III e IV, apenas;
- (B) V, VI e VII, apenas;
- (C) II, III, IV, V e VI, apenas;
- (D) I, IV, V, VI e VII, apenas;
- (E) I, II, III, IV, V, VI, VII.

21- As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - descentralização, com direção única em cada esfera de governo;
- II - atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;
- III - participação da comunidade.
- IV - financiamento por meio da rede privada.
- V - mecanização e informatização do sistema como estratégia de atendimento impessoal à população.

Estão corretas as diretrizes:



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

22- A Conferência de Saúde é convocada para avaliar a situação de saúde e propor as diretrizes para a formulação da política de saúde nos níveis nacional, estadual e municipal pelo menos a cada:

- (A) dois anos;
- (B) três anos;
- (C) quatro anos;
- (D) cinco anos;
- (E) seis anos.

23- **NÃO** compõem os Conselhos de Saúde os representantes:

- (A) do governo;
- (B) dos prestadores de serviços de saúde;
- (C) dos profissionais de saúde;
- (D) das associações de moradores;
- (E) dos usuários.

24- De acordo com a Constituição Federal de 1988, ao Sistema Único de Saúde compete, entre outras ações:

- I - controlar e fiscalizar produtos e substâncias de interesse para a saúde;
- II - executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica, bem como as de saúde do trabalhador;
- III - participar da formulação da política e da execução das ações de saneamento básico;
- IV - fiscalizar e inspecionar alimentos, bebidas e águas para o consumo humano;
- V - participar do controle e fiscalização da produção, transporte, guarda e utilização de substâncias e produtos psicoativos, tóxicos e radioativos;
- VI - colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho.

A quantidade de afirmativas corretas, das sete listadas, é:

- (A) 0;
- (B) 2;
- (C) 4;
- (D) 5;
- (E) 6.

25- São primados maiores que devem nortear o servidor público, EXCETO:

- (A) a dignidade;
- (B) o decoro;
- (C) a consciência dos princípios morais;
- (D) a perseverança;
- (E) o zelo.

26- Através do Sistema Único de Saúde, todos os cidadãos têm direito a \_\_\_\_\_ nas Unidades de Saúde vinculadas ao SUS, sejam públicas (da esfera municipal, estadual e federal), ou privadas, \_\_\_\_\_.

Assinale a opção que completa corretamente as lacunas:

- (A) consultas, exames, internações e tratamentos / contratadas pelo gestor público de saúde;
- (B) atendimento preferencial / se filantrópicas;
- (C) consultas e internações / com ônus para o usuário;
- (D) cadastramento / desde que reconhecidas por sua notória competência;
- (E) atendimento psicológico, dentário e de assistência social / de qualquer natureza.

27- Em relação ao SUS, **NÃO** é correto afirmar que:

- (A) é destinado a todos os cidadãos;
- (B) é financiado com recursos arrecadados através de impostos e contribuições sociais pagos pela população;
- (C) tem por meta promover a inequidade no atendimento das necessidades de saúde da população;
- (D) visa a ofertar serviços de qualidade, adequados às necessidades do cidadão;
- (E) visa a atender a todos, independente do poder aquisitivo do cidadão.



28- Compõem as Regras Deontológicas do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil Federal, entre outras:

I - Os atos, comportamentos e atitudes do servidor são direcionados para a preservação da honra e da tradição dos serviços públicos.

II - O servidor público não pode jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente entre o honesto e o desonesto.

III - A moralidade da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da idéia de que o fim é sempre o bem comum. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo.

IV - A função pública deve ser tida como exercício profissional e, portanto, se integra na vida particular de cada servidor público.

Estão corretas:

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

29- Usando Word 2000. O item “*contar palavras*” faz parte do Menu:

- (A) Exibir;
- (B) Ferramentas;
- (C) Formatar;
- (D) Inserir;
- (E) Editar.

30- Usando Word 2000. Em um documento, configurei o número de página no rodapé, de tal maneira que na primeira página não aparece número nenhum. A guia do item “*configurar página*” localizado no menu arquivo que utilizo para que isso seja possível é:

- (A) Margens;
- (B) Origem do Papel;
- (C) Layout;
- (D) Tamanho do Papel;
- (E) Início da Seção.

31- Usando o Excel 2000 em português, ao usar Formatar – Formatação Condicional... o número máximo de condições disponíveis é:

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

32- Usando Word 2000. Você digita seu nome e usa na formatação de fonte, a opção “*Letreiro Luminoso*”. O resultado será o seguinte:

- (A) aparecem vários símbolos pequenos, como estrelas, traços, círculos, etc.; cada um de uma cor, piscando sobre o texto;
- (B) aparece um tremido intermitente no texto;
- (C) aparece ao redor do texto uma linha tracejada preta, que fica em movimentos circulares;
- (D) aparece ao redor do texto uma linha tracejada vermelha, que fica em movimentos circulares;
- (E) coloca ao redor do texto selecionado um letreiro que fica piscando e mudando de cor.

33- Usando o Excel 2000 em português, foi usada a seqüência de comandos: Formatar – Células... – Alinhamento. Para que se tenha o resultado abaixo:

Antes:

	MUITO FÁCIL	

Depois

	MUITO FÁCIL	

Devem ser atribuídos respectivamente para o alinhamento de texto horizontal e vertical os seguintes valores:

- (A) GERAL; JUSTIFICAR;
- (B) CENTRO; CENTRO;
- (C) JUSTIFICAR; CENTRO;
- (D) PREENCHER; CENTRO;
- (E) CENTRO; JUSTIFICAR.



43- Cardoso e Magno são da mesma cidade. Cardoso diz: “Na minha terra, todo dia de Finados( 2 de novembro) chove o dia todo”; Magno afirma: “Na minha terra, toda segunda-feira faz sol o dia inteiro”. Nesse caso:

- (A) Magno diz a verdade, mas Cardoso mente;
- (B) tanto Magno quanto Cardoso dizem a verdade;
- (C) pode ser que ambos estejam dizendo a verdade;
- (D) tanto Cardoso quanto Magno com certeza mentem;
- (E) ou um dos dois mente, ou ambos mentem.

44- Se  $f(x) = x^2 - 3x + 7$ ,  $x$  real, então  $f(-2)$  é igual a:

- (A) 7;
- (B) 13;
- (C) 17;
- (D) 24;
- (E) 31.

45- Joana tem seis anos a mais que Loana. O quintuplo da idade de Joana é igual à idade de Loana multiplicada por sete. Daqui a dez anos, a soma das idades de Loana e Joana será igual a:

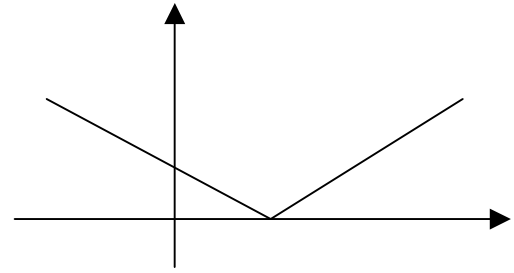
- (A) 43;
- (B) 48;
- (C) 51;
- (D) 56;
- (E) 62.

46- Um inseto tem 32,1mg de massa; outro inseto tem 0,57g de massa. A soma das massas dos dois insetos, em quilogramas, é expressa como:

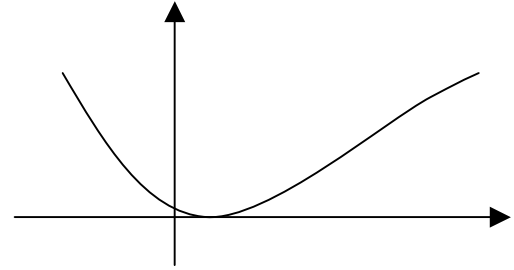
- (A) 0,791;
- (B) 0,0321;
- (C) 0,00891;
- (D) 0,005721;
- (E) 0,0006021.

47- Assinale a opção que **NÃO** representa o gráfico de uma função:

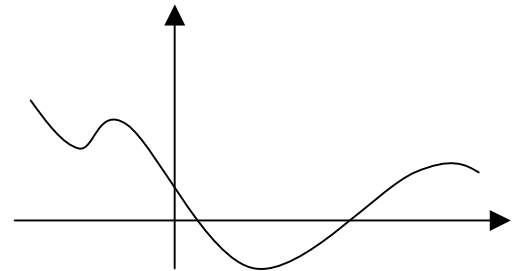
(A)



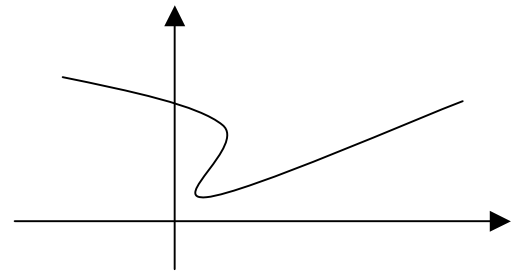
(B)



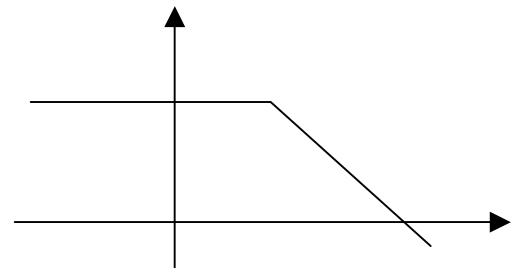
(C)



(D)



(E)







48- A atual política econômica tem por base certas preocupações primordiais. O controle da inflação, a estabilização das contas públicas e o crescimento econômico sustentável são algumas delas. Em relação ao crescimento econômico (medido pela variação do PIB) para esse ano de 2005, a expectativa é de:

- (A) uma queda de até 5%;
- (B) um aumento de menos de 5%;
- (C) um aumento de 5% a 10%;
- (D) um aumento de 10% a 15%;
- (E) um aumento de mais de 15%.

49- O termo “SUS” tem três anagramas: SUS, SSU e USS. O número de anagramas de “PAPAIA” é igual a:

- (A) 60;
- (B) 52;
- (C) 48;
- (D) 36;
- (E) 24.

50- Há, numa sala, oito pessoas fazendo prova, três homens e cinco mulheres. Se escolhermos ao acaso quatro pessoas diferentes, a probabilidade de que dois homens e duas mulheres sejam escolhidos é aproximadamente igual a:

- (A) 82%;
- (B) 70%;
- (C) 50%;
- (D) 43%;
- (E) 35%.

51- Num triângulo retângulo, um cateto mede 52cm e a hipotenusa mede 65cm. O outro cateto mede, em centímetros:

- (A) 31;
- (B) 39;
- (C) 41;
- (D) 44;
- (E) 48.

52- A cena política nacional tem vivido momentos de turbulência, com denúncias muito graves a envolver importantes membros do Governo Federal, e inúmeros parlamentares. Várias CPI's foram instaladas, no Congresso Nacional, para averiguar a procedência dessas denúncias: a CPI dos Correios, a CPI do “mensalão”, a CPI dos bingos. CPI significa:

- (A) Comissão Parlamentar de Inquérito;
- (B) Comitê Político de Investigação;
- (C) Congresso Parlamentar de Inquérito;
- (D) Comissão Política de Inquérito;
- (E) Congresso Partidário de Investigação.

53 - “Muita saúva e pouca saúde, os males do Brasil são!” e “Ai, que preguiça!” são dois bordões famosos do seguinte personagem de nossa literatura:

- (A) Quincas Berro D'água;
- (B) Policarpo Quaresma;
- (C) Diadorim;
- (D) Macunaíma;
- (E) Bentinho.

54- No preâmbulo do século XXI, a humanidade toma consciência de que só terá futuro promissor se souber obter crescimento econômico conjuntamente com redução das desigualdades econômicas e sociais e com um manejo adequado dos recursos naturais.

São medidas fundamentais para promover o desenvolvimento sustentável:

- I - o aumento da eficiência energética em setores relevantes da economia;
- II - a proteção e o aumento de sumidouros e reservatórios de gases de efeito estufa;
- III - a promoção de práticas sustentáveis de manejo florestal, florestamento e reflorestamento;
- IV - a promoção de formas sustentáveis de agricultura à luz das considerações sobre a mudança do clima;
- V - a pesquisa, o desenvolvimento e o aumento do uso de formas novas e renováveis de energia, de tecnologias de seqüestro de dióxido de carbono e de tecnologias ambientalmente seguras, que sejam avançadas e inovadoras;
- VI - a redução das emissões de gases de efeito estufa no setor de transportes;

Estão corretas as afirmativas:

- (A) I, II, IV, e V, apenas;
- (B) II, IV, V e VI, apenas;
- (C) I, II, III, IV e VI, apenas;
- (D) II, III, IV, V e VI, apenas;
- (E) I, II, III, IV, V, e VI.

55- A transformação da energia cinética dos ventos em energia elétrica produz energia. A conversão de energia é realizada através de um aerogerador que consiste num gerador elétrico acoplado a um eixo que gira através da incidência do vento nas pás da turbina.

Essa fonte de energia é considerada limpa pois sua obtenção não degrada a natureza. Por esse motivo, ela é vista como uma alternativa do ponto de vista do desenvolvimento sustentável.

Esse texto se refere à energia:



- (A) eólica;
- (B) hidrelétrica;
- (C) térmica;
- (D) de biomassa;
- (E) solar.

56- O problema da segurança é cada vez maior não só no Rio de Janeiro como também em todo o nosso país, notadamente nas grandes cidades.

A médio e longo prazo, as medidas consideradas mais eficazes no combate à violência são:

- (A) investir em educação e numa redução drástica das desigualdades sociais e econômicas;
- (B) instituir a pena de morte e equipar a polícia;
- (C) erradicar as favelas e criar bairros populares periféricos;
- (D) conferir poder de polícia ao Exército Brasileiro e criar milícias armadas do tipo “Esquadrão da Morte”;
- (E) criar novos presídios e aumentar o rigor da legislação penal.

57- A instituição internacional formada por 191 Estados soberanos, fundada após a 2ª Guerra Mundial para manter a paz e a segurança no mundo, fomentar relações cordiais entre as nações, promover progresso social, melhores padrões de vida e direitos humanos é:

- (A) o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID);
- (B) a Organização das Nações Unidas (ONU);
- (C) a Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN);
- (D) o Banco Mundial (BIRD);
- (E) a Organização dos estados Americanos (OEA).

58 -



*“O Tejo é mais belo que o rio que corre pela minha aldeia,  
Mas o Tejo não é mais belo que o rio que corre pela minha  
aldeia  
Porque o Tejo não é o rio que corre pela minha aldeia,... “*

O autor desses versos famosos nasceu em Lisboa em 1988. Alberto Caeiro, Ricardo Reis e Álvaro de Campos são seus heterônimos. Maior poeta português do século XX, seu nome é:

- (A) Mário Sá-Carneiro;
- (B) Fernando Pessoa;
- (C) Adolfo Casais Monteiro;
- (D) Camilo Pessanha;
- (E) José Saramago.

59- O bom atendimento depende também da forma pela qual a pessoa que procura atendimento é recebida pelo servidor. O modo como falamos e o que falamos são muito importantes: ninguém gosta de ser maltratado ou de se sentir tratado com desdém ou com descortesia ou má vontade ou ainda de forma inadequada. Entre as falas a seguir, uma deve ser sempre evitada pelo servidor no trato com o público. Assinale-a.

- (A) “Boa tarde, senhor.”;
- (B) “Vou tratar de resolver essa questão agora mesmo; aguarde um momento, por favor.”;
- (C) “Oi, querido, posso ajudar?”;
- (D) “Não se preocupe, o senhor será atendido imediatamente.”;
- (E) “Pois não, senhor, vou encaminhar seu pedido agora mesmo.”

60- No atendimento ao público, o principal dever do profissional é ajudar a pessoa a resolver os seus problemas ou necessidades. Para ajudar o público durante o atendimento, devemos:

- I- agir com educação e respeito;
- II- saber ouvir;
- III- informar e orientar;
- IV- avaliar corretamente os sentimentos da pessoa a ser atendida;
- V- respeitar os problemas da pessoa;
- VI- ser pacientes.

Estão corretas as afirmativas:

- (A) I, II e IV, apenas;
- (B) II, III e VI, apenas;
- (C) I, III, V e VI, apenas;
- (D) II, III, IV e VI, apenas;
- (E) I, II, III, IV, V e VI.





34- Usando o Windows XP em português, ao usar as Propriedades de Vídeo, na guia Área de trabalho tendo apertado o botão Personalizar área de trabalho... na guia Geral você pode marcar 4 ícones para aparecerem na área de trabalho. Marque na lista abaixo, o item que representa o ícone que **NÃO** é oferecido como opção.

- (A) Meus Documentos;
- (B) Internet Explorer;
- (C) Lixeira;
- (D) Meu computador;
- (E) Meus locais de rede.

35- Usando o Excel 2000 em português, o número máximo de planilhas que você pode ter em uma pasta de trabalho é:

- (A) 255;
- (B) 1024;
- (C) 512;
- (D) 128;
- (E) 256.

36- Usando Windows XP em português, para configurar a data como dd/mm/aaaa, deve ser usado o seguinte item do Painel de Controle:

- (A) Data/Hora;
- (B) Ferramentas Administrativas;
- (C) Opções Regionais e de Idioma;
- (D) Sistema;
- (E) Opções de Pastas.

37- Usando o Windows XP em português, ao usar Iniciar – Painel de controle, o item que oferece ao usuário a opção de ajustar os Métodos para digitar o texto (Layout de acentuação) é:

- (A) Sistema;
- (B) Opções de Pasta;
- (C) Vídeo;
- (D) Opções Regionais e de Idioma;
- (E) Teclado.

38- **NÃO** pode ser considerado memória secundária:

- (A) CD-RW 700MB/80 Min.;
- (B) Pen-Drive;
- (C) Disco Rígido (HD);
- (D) Drive de disquete;
- (E) Fita DAT.

39- A guia da “Opções da Internet” no Internet Explorer (v 6.0) em português, que você configura para que sua página inicial seja sempre <http://www.nce.ufrj.br/concursos>, é:

- (A) Guia Segurança;
- (B) Guia Conexões;
- (C) Guia Conteúdo;
- (D) Guia Geral;
- (E) Guia Avançadas.

40- Usando Outlook Express 6 em português, para enviar uma mensagem para várias pessoas sem que elas saibam que a outra está recebendo, deve ser usada a caixa:

- (A) Assunto;
- (B) CC;
- (C) Para;
- (D) Anexo;
- (E) Cco.

#### **AUXILIAR OPERACIONAL DE SERVIÇOS DIVERSOS**

41- Em relação aos números observe as afirmativas a seguir:

- I – todo número real é racional.
- II – todo número inteiro é real.
- III – nem todo número racional é real.
- IV – todo número racional é inteiro.

O número de afirmativas corretas é igual a:

- (A) 0;
- (B) 1;
- (C) 2;
- (D) 3;
- (E) 4.

42- 25% dos moradores de uma vila são casados. Na vila, moram 84 pessoas. O número de moradores, na vila, que não são casados é igual a:

- (A) 48;
- (B) 54;
- (C) 63;
- (D) 68;
- (E) 72.