

**CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE VAGAS E FORMAÇÃO DE CADASTRO-
RESERVA EM EMPREGOS DE NÍVEL MÉDIO E SUPERIOR**

EDITAL Nº 01 DO CONCURSO PÚBLICO 1/2019 – CRN-3 - NORMATIVO

230

Operador de Call Center I

Tipo “A”

**Data e horário da prova:
Domingo, 5/5/2019, às 9 h.**

(Horário oficial de Brasília)

INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal:
 - um caderno de questões das provas objetiva e discursiva contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma e apenas 1 (uma) alternativa correta, e 1 (uma) questão discursiva;
 - uma folha de respostas personalizada da prova objetiva; e
 - uma folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Quando autorizado pelo fiscal do IADES, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado da folha de respostas da prova objetiva, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

O segredo da força está na vontade.

- Verifique se estão corretas a numeração das questões e a paginação do caderno de questões, bem como a codificação da folha de respostas da prova objetiva e da folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer as provas objetiva e discursiva e deve controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação da folha de respostas da prova objetiva e o preenchimento da folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Somente 1 (uma) hora após o início da prova, você poderá entregar sua folha de respostas da prova objetiva, a folha de texto definitivo da prova discursiva e o caderno de provas, bem como retirar-se da sala.
- Somente será permitido levar o caderno de questões das provas objetiva e discursiva 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos após o início da prova.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do IADES a folha de respostas da prova objetiva, devidamente assinada, e a folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- Não é permitida a utilização de nenhum aparelho eletrônico ou de comunicação.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e (ou) apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um fiscal do IADES.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA E DISCURSIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos na folha de respostas da prova objetiva e na folha de texto definitivo da prova discursiva. Caso haja algum dado incorreto, comunique ao fiscal.
- Leia atentamente cada questão e assinale, na folha de respostas da prova objetiva, uma única alternativa.
- A folha de respostas da prova objetiva e a folha de texto definitivo da prova discursiva não podem ser dobradas, amassadas, rasuradas ou manchadas e nem podem conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- O candidato deverá transcrever, com caneta esferográfica de tinta preta, as respostas da prova objetiva para a folha de respostas e o texto definitivo da prova discursiva para a folha de texto definitivo.
- A maneira correta de assinalar a alternativa na folha de respostas da prova objetiva é cobrir, fortemente, com caneta esferográfica de tinta preta, o espaço a ela correspondente.
- Marque as respostas assim: ●

CONHECIMENTOS BÁSICOS
Questões de 1 a 20

LÍNGUA PORTUGUESA
Questões de 1 a 8

Texto 1 para responder às questões 1 e 2.

SABIA QUE A CASCA
DAS FRUTAS TAMBÉM
TEM NUTRIENTES?



Incentive receitas que aproveitem
os alimentos integralmente!
#DigaNãoAoDesperdício



Disponível em: <<https://www.facebook.com/CRN3regiao>>.
Acesso em: 6 abr. 2019.

QUESTÃO 1

O texto, que pertence ao gênero campanha, tem como finalidade principal

- (A) apresentar os benefícios da casca das frutas à saúde.
- (B) persuadir o destinatário a incentivar o consumo integral dos alimentos.
- (C) sugerir que a casca é mais nutritiva do que a própria fruta.
- (D) combater o desperdício de alimentos oferecendo receitas de pratos feitos apenas com a casca das frutas.
- (E) alertar a população acerca da importância das frutas para a saúde.

QUESTÃO 2

Assinale a alternativa que reproduz uma mensagem compatível com a da pergunta “Sabia que a casca das frutas também tem nutrientes?”.

- (A) Também sabia que a casca das frutas tem substâncias que nutrem?
- (B) Você sabia também que a casca das frutas é nutritiva?
- (C) Sabia que a polpa das frutas também tem nutrientes?
- (D) A casca das frutas tem nutrientes. Também sabia disso?
- (E) Sabia que nutrientes também estão na casca das frutas?

Área livre

Texto 2 para responder às questões 3 e 4.

Quem vê cara não vê nutriente

- 1 “Me vê uma manga bonita, por favor?”, pede um rapaz
ao feirante Luiz Souza Silva, de 47 anos. Ao receber o
produto já dentro da sacola, o moço paga e vai embora.
4 E Silva se apressa para explicar: “Fruta bonita precisa ser
lustrosa por fora, ter brilho e sabor por dentro. As nossas são
todas assim. O cliente nem precisa escolher muito”.
7 Mais que papo de vendedor, ele sabe bem que uma das
poucas coisas que não mudaram nos 25 anos em que mantém
sua barraca na feira livre do Pacaembu, em São Paulo, é a
10 preferência por alimentos de encher os olhos. O que pouca
gente imagina é que, nesse campo, as aparências podem, sim,
enganar. Nem sempre o vegetal mais bonito é o de melhor
13 qualidade. “Basta ver os orgânicos, que costumam ser
menores e mais feios, mas ao mesmo tempo são mais
saudáveis porque não levam agrotóxicos”, nota a nutricionista
16 Elke Stedefeldt, da Universidade Federal de São Paulo.

BASÍLIO, Andressa (colaboradora). Disponível em:
<<https://saude.abril.com.br>>. Acesso em: 6 abr. 2019, com adaptações.

QUESTÃO 3

O primeiro parágrafo é constituído por uma estrutura predominantemente

- (A) descritiva, pois enumera as características de um vegetal de boa qualidade.
- (B) dissertativa, pois expressa uma opinião contrária ao ato praticado por um feirante ao tentar enganar um cliente.
- (C) narrativa, pois relata um acontecimento que serve como exemplo para uma informação declarada no início do segundo parágrafo.
- (D) descritiva, pois registra uma série de características dos tipos humanos que frequentam as feiras populares e dos que trabalham nesse ramo.
- (E) dissertativa, pois explica as principais diferenças entre os alimentos bons e os ruins.

QUESTÃO 4

A respeito dos elementos responsáveis pela coesão do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O substantivo “moço” (linha 3) refere-se ao termo sublinhado no trecho “pede um rapaz” (linha 1).
- (B) A suposta substituição do termo “de 47 anos” (linha 2) pela oração **que tem 47 anos** prejudicaria as relações estabelecidas no primeiro período.
- (C) No trecho “o moço paga e vai embora.” (linha 3), a conjunção sublinhada relaciona duas orações por meio da ideia de oposição e, assim, garante a sequência textual.
- (D) Os pronomes “ele” (linha 7) e “sua” (linha 9) referem-se ao termo “um rapaz” (linha 1).
- (E) A expressão “nesse campo” (linha 11) foi empregada para fazer referência especificamente ao termo “barraca” (linha 9).

Texto 3 para responder às questões de 5 a 7.

Sistema CFN/CRN

1 O Sistema tem como órgão central o Conselho
Federal de Nutricionistas (CFN) e é integrado, atualmente,
por dez Conselhos Regionais de Nutricionistas (CRN), que
4 representam os diversos estados brasileiros. O Sistema se
mantém com a arrecadação proveniente de anuidades, taxas,
multas e emolumentos (taxa cobrada pela expedição de um
7 documento), recolhidos por pessoas físicas (nutricionistas e
técnicos) e jurídicas (empresas e instituições). Do montante
de recursos arrecadados em todos os dez regionais, 20% são
10 destinados ao CFN.

Disponível em: <<http://transparencia.cfn.org.br/>>.
Acesso em: 6 abr. 2019, com adaptações.

QUESTÃO 5

Com base nas relações morfossintáticas do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) A oração “e é integrado, atualmente, por dez Conselhos Regionais de Nutricionistas (CRN)” (linhas 2 e 3) completa o sentido de um termo presente na oração anterior, por isso ocorre entre elas uma relação de subordinação.
- (B) O pronome “que” (linha 3) poderia, conforme as regras de concordância, ser substituído pela expressão **as quais**.
- (C) O termo “os diversos estados brasileiros” (linha 4) funciona como complemento do verbo “representam” (linha 4).
- (D) De acordo com as regras de colocação pronominal, seria correto substituir o trecho “O Sistema se mantém” (linhas 4 e 5) pela redação **Se mantém o Sistema**.
- (E) O uso da vírgula estaria correto caso o autor resolvesse reescrever o último período do texto da seguinte maneira: **20% do montante, de recursos arrecadados em todos os dez regionais, são destinados ao CFN**.

QUESTÃO 6

Considerando a significação contextual das palavras, é correto afirmar que a substituição de

- (A) “integrado” (linha 2) por **coordenado** preservaria o sentido original.
- (B) “atualmente” (linha 2) por **hoje** alteraria o sentido original.
- (C) “diversos” (linha 4) por **vários** alteraria o sentido original.
- (D) “proveniente” (linha 5) por **oriunda** alteraria o sentido original.
- (E) “recolhidos” (linha 7) por **arrecadados** preservaria o sentido original.

Área livre

QUESTÃO 7

Acerca das questões gramaticais referentes ao texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O vocábulo “**órgão**” (linha 1) funciona como adjetivo, pois caracteriza o substantivo “central”, restringindo-lhe o sentido.
- (B) Na construção “os diversos estados **brasileiros**” (linha 4), o vocábulo sublinhado foi empregado como substantivo.
- (C) O emprego do sinal indicativo de crase não seria correto caso o trecho “com a arrecadação” (linha 5) fosse substituído pela construção **graças a arrecadação**.
- (D) Conforme a norma-padrão, o autor poderia substituir o trecho “destinados ao CFN” (linha 10) pela redação **destinados para o CFN**.
- (E) De acordo com as regras para o uso do sinal indicativo de crase, a expressão “ao CFN” (linha 10) poderia ser substituída pela construção **à ele**.

QUESTÃO 8

A respeito do que dispõe o *Manual de Redação da Presidência da República*, é correto afirmar que, nas comunicações oficiais,

- (A) a linguagem deve ser culta. Isso significa empregar a língua portuguesa de forma rebuscada, já que a simplicidade vocabular empobrece o texto.
- (B) os pronomes de tratamento **Vossa Excelência e Vossa Senhoria**, apesar de se referirem à segunda pessoa gramatical (à pessoa com quem se fala), levam a concordância para a terceira pessoa. Sendo assim, deve-se empregar a redação **Vossa Excelência poderá selecionar seu substituto**, em vez de **Vossa Excelência poderei selecionar vosso substituto**.
- (C) o endereçamento é a parte do documento que informa quem emite o texto.
- (D) a utilização de construções como **Venho através desta solicitar humildemente** é recomendável.
- (E) o fecho varia de acordo com o grau de formalidade. Sendo assim, formas como **Muito obrigado, Agradecemos desde já e Grato por tudo** podem ser utilizadas amplamente.

Área livre

QUESTÃO 9

No que se refere a *hardware* e *software* e aplicativos para Windows 10, assinale a alternativa que contém apenas *hardware*.

- (A) Teclado e *e-mail*.
- (B) Antivírus e sistema operacional Windows 10.
- (C) *E-mail* e *mouse*.
- (D) *Mouse* e *pendrive*.
- (E) Sistema operacional Windows 10 e *pendrive*.

QUESTÃO 10

No MS Excel 2013, versão em português, qual é a função da opção Mesclar?

- (A) Combinar o conteúdo de duas ou mais células em uma nova célula maior que as células originais.
- (B) Combinar as cores das células selecionadas.
- (C) Copiar a formatação de um texto para aplicar em outra célula.
- (D) Quebrar um texto extralongo em diversas linhas.
- (E) Copiar o texto de uma célula para uma segunda célula, mantendo a formatação desta.

QUESTÃO 11

	A	B	C
1	INSTITUIÇÃO	NOME DO CUR	
2	VITORIA CENTRO EDUCACIONAL	Técnico em Nutrição	
3	VISAO COLEGIO TECNICO EDUCACIONAL	Técnico em Nutrição	
9	UNIVERSIDADE PAULISTA - JUNDIAÍ - CAMPUS JUNDIAÍ PRINCIPAL	Técnico em Nutrição	
10	UNIVERSIDADE PAULISTA - CAMPUS XII - VERGUEIRO - CAMPUS SÃO PAULO	Técnico em Nutrição	
11	UNIVERSIDADE PAULISTA - CAMPUS VII - MARQUÊS - CAMPUS SÃO PAULO	Técnico em Nutrição	

A tabela apresenta 10 instituições de ensino que oferecem o curso Técnico em Nutrição em São Paulo. Considerando que as linhas de 4 a 8 estão ocultas, assinale a alternativa correta.

- (A) Para ocultar-se a célula A2, deve-se clicar nela com o botão direito do *mouse* e selecionar a opção Ocultar.
- (B) Se o usuário utilizar a função Localizar para a expressão “Técnico em Nutrição”, terá 5 como resultado.
- (C) A adição de uma coluna entre as colunas A e B apagará o conteúdo de B.
- (D) Para se ajustar os textos de cada linha da coluna B ao tamanho das respectivas células, isto é, quebrá-lo em várias linhas, deve-se selecionar a coluna B e clicar na opção Quebrar Texto Automaticamente.
- (E) Ao se mesclar as células A10 e A11, os respectivos textos também se juntarão.

QUESTÃO 12

Os ícones **N**, **I** e **S** do MS Word 2013, versão em português, têm, respectivamente, as funções de

- (A) negrito, números romanos e sobrescrito.
- (B) negrito, itálico e sublinhado.
- (C) maiúsculo, itálico e subtítulo.
- (D) negrito, tachado e subscrito.
- (E) negrito, maiúsculo e sublinhado.

QUESTÃO 13

Que programa utiliza a extensão .pptx como padrão para salvar os respectivos arquivos?

- (A) Adobe Reader
- (B) Firefox
- (C) Outlook
- (D) Paint
- (E) PowerPoint

Área livre

QUESTÃO 14

A Lei nº 6.583/1978, que cria os Conselhos Federal e Regionais de Nutricionistas, também trata das infrações e penalidades disciplinares. De acordo com essa lei, assinale a alternativa que indica uma infração disciplinar.

- (A) Violar sigilo profissional.
- (B) Manter conduta compatível com o exercício da profissão.
- (C) Pagar as atribuições do Conselho Regional a que se está obrigado.
- (D) Respeitar os preceitos do Código de Ética Profissional.
- (E) Cumprir, no prazo assinalado, determinação emanada de autoridade do Conselho Regional.

QUESTÃO 15

Com base na Lei Federal nº 8.234/1991, que regulamenta a profissão de nutricionista, assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas médicos podem ensinar matérias profissionais dos cursos de graduação em nutrição.
- (B) O nutricionista é proibido de exercer a atuação em *marketing* na área de alimentação e nutrição.
- (C) O planejamento, a coordenação, a supervisão e a avaliação de estudos dietéticos são atividades privativas dos nutricionistas.
- (D) O nutricionista não pode elaborar informes técnico-científicos, mesmo que relacionados com alimentação e nutrição humanas.
- (E) A assessoria em nutrição e dietética deve sempre ser prestada por nutricionistas em conjunto com médicos ou enfermeiros.

QUESTÃO 16

Segundo a Resolução CFN nº 378/2005, o serviço de informação ou assistência prestado ao cliente ou paciente que necessite de orientações, informações ou cuidados alimentares e nutricionais específicos é denominado

- (A) auditoria.
- (B) dietas especiais.
- (C) assessoria.
- (D) atestado de capacidade técnica.
- (E) atendimento nutricional.

QUESTÃO 17

A Resolução CFN nº 466/2010 dispõe quanto à inscrição de nutricionistas nos Conselhos Regionais de Nutricionistas (CRN). No pedido de inscrição, encaminhado ao presidente do CRN por meio de requerimento, deve(m) constar

- (A) endereço residencial, sendo facultado apresentar nacionalidade.
- (B) data de nascimento e nacionalidade.
- (C) data de nascimento, sendo facultado apresentar filiação.
- (D) nacionalidade e localização da instituição de formatura de nível médio.
- (E) data da colação de grau e localização da instituição de formatura de nível médio.

QUESTÃO 18

Conforme a Resolução CFN nº 576/2016, responsabilidade profissional é

- (A) conceder autorização a alguém para executar ou realizar algo.
- (B) o conjunto de ações cujas execuções são inerentes às prerrogativas do nutricionista.
- (C) aprovar ou conceder um pedido ou requerimento.
- (D) a responsabilidade do nutricionista, adquirida a partir da sua inscrição no Conselho Regional de Nutricionistas (CRN), em razão do exercício profissional em certa função, serviço ou emprego; obrigação de responder pelas atividades próprias.
- (E) o exame analítico ou pericial feito por nutricionista.

QUESTÃO 19

De acordo com a Lei Federal nº 6.583/1978, que cria os Conselhos Federal e Regionais de Nutricionistas, assinale a alternativa correta.

- (A) Ter pleno gozo dos direitos profissionais, civis e políticos é um dos requisitos para exercício do mandato de membro do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Nutricionistas.
- (B) Não é necessário ter nacionalidade brasileira para exercer mandato de membro do Conselho Federal.
- (C) Não há eleições para escolha dos membros do Conselho Federal.
- (D) Os membros do Conselho Federal só perdem o cargo ao atingirem 70 anos de idade.
- (E) Os profissionais registrados não precisam votar para escolha dos membros dos Conselhos Regionais.

QUESTÃO 20

Em conformidade com a Lei nº 6.583/1978, que cria e regula o funcionamento dos Conselhos Federal e Regionais de Nutricionistas, assinale a alternativa correta.

- (A) A advertência não pode ser utilizada como pena disciplinar.
- (B) Os Conselhos Regionais de Nutricionistas (CRN) não têm a finalidade de fiscalizar o exercício da profissão de nutricionista.
- (C) O pagamento da anuidade fora do prazo sujeitará o devedor a multa.
- (D) Somente se pode instituir Conselhos Regionais na região Sudeste.
- (E) Não há eleição para os membros dos CRN.

Área livre

QUESTÃO 21

Com relação à qualidade no atendimento, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) obedecerá aos princípios da

- (A) razoabilidade, da má-fé, da transparência, da eficiência, da eficácia, da celeridade e da cordialidade.
- (B) rapidez, da transparência, da eficiência, da eficácia, da celeridade e da cordialidade.
- (C) dignidade, da boa-fé, da transparência, da eficiência, da eficácia, da celeridade e da cordialidade.
- (D) dignidade, da boa-fé, da transparência, da eficiência, da eficácia e da serenidade.
- (E) dignidade, da boa-fé, da transparência, da eficiência, da eficácia e da irresponsabilidade.

QUESTÃO 22

Entende-se como *call center* o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida

- (A) via telefone e (ou) rádio, com utilização simultânea de terminais de computadores.
- (B) via *e-mail* pessoal e (ou) rádio, com utilização simultânea de terminais de computadores.
- (C) via WhatsApp.
- (D) por meio de cartas e Sedex.
- (E) via telefone e (ou) fax, com utilização simultânea de terminais de dois aparelhos telefônicos.

QUESTÃO 23

Os princípios do bom atendimento que são mais percebidos pelo usuário-cidadão são a competência, a presteza, a cortesia, a paciência e o respeito. Dessa forma, é correto se orientar por algumas ações, tais como

- (A) manter atitudes intempestivas.
- (B) manter relação envolvendo a acolhida, a empatia e o desprezo.
- (C) acatar, na medida do possível, as sugestões.
- (D) satisfazer o usuário, buscando não superar as expectativas deste.
- (E) não analisar as reclamações.

QUESTÃO 24

Com relação ao que se deve evitar em um atendimento telefônico, assinale a alternativa correta.

- (A) Ser sincero.
- (B) Não apressar a chamada.
- (C) Manter o cliente informado.
- (D) Ter as informações à mão.
- (E) Deixar o cliente em espera.

QUESTÃO 25

O ato de repetir sempre a mesma coisa, da mesma maneira, com os mesmos movimentos, como se atendendo sempre o mesmo consumidor, é característica de

- (A) agir com desprezo.
- (B) robotização no atendimento.
- (C) arrogância no atendimento.
- (D) frieza no atendimento.
- (E) flexibilidade.

QUESTÃO 26

Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de dispositivos individuais, que permitam ao operador de teleatendimento/telemarketing a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste em razão do uso.

O trecho apresentado refere-se ao

- (A) microfone.
- (B) fone de ouvido.
- (C) protetor auricular.
- (D) *headset*.
- (E) posto de atendimento.

QUESTÃO 27

O controle das ligações é fundamental para avaliar, traçar novas metas, aprimorar e promover melhorias no atendimento em geral de uma empresa. Esse monitoramento deve ser realizado, de preferência,

- (A) diariamente, por meio de *software* que possibilite o acompanhamento preciso do uso dos recursos de telefonia.
- (B) semanalmente, por meio de controle manual que ateste a autenticidade do uso dos recursos de telefonia.
- (C) mensalmente, por meio de relatório individual elaborado pelo próprio usuário.
- (D) esporadicamente, por amostragem, ao menos uma vez ao ano.
- (E) semestralmente, com base nos dados fornecidos pelas operadoras contratadas.

QUESTÃO 28

No sistema de gestão de telefonia, o monitoramento da fila de atendimento tem como foco

- (A) aumentar o tempo médio de atendimento, a fim de conquistar o cliente.
- (B) manter a atenção do cliente na empresa.
- (C) reduzir o atendimento desnecessário, buscando eficiência operacional.
- (D) aumentar o tempo de contato do cliente com a unidade de resposta audível (URA).
- (E) reduzir o tempo médio de espera do cliente para atendimento.

QUESTÃO 29

O controle de ligações telefônicas de uma empresa contribui para a qualidade e a eficiência no atendimento. A utilização de recursos tecnológicos contribui para potencializar e dinamizar o trabalho de monitoramento da central. Em um *software* de controle de ligações, a funcionalidade que tem como característica proporcionar que, assim que uma ligação termine, ela já esteja disponível para consulta, não havendo necessidade de esperar um período de tempo para poder acessá-la, é conhecida como

- (A) tarifação.
- (B) controle das ligações em fila e tempo real.
- (C) controle do tempo de espera.
- (D) gravação de voz.
- (E) tempo médio de espera.

QUESTÃO 30

Lidar com clientes exige prestabilidade, cortesia e bom relacionamento, além de uma busca constante de qualidade, para que os clientes se sintam satisfeitos e devidamente atendidos. Para que haja a melhora, a eficiência e a assertividade do contato telefônico, é fundamental que a empresa possua

- (A) profissionais hábeis em buscar na internet dados dos clientes.
- (B) indicações de clientes.
- (C) um bom processo de prospecção de clientes.
- (D) um cadastro eficiente de clientes.
- (E) um sistema de tarifação confiável.

QUESTÃO 31

Informações como nome, telefone, *e-mail*, endereço e data de nascimento são consideradas

- (A) informações secundárias do cadastro.
- (B) informações-chave do cadastro.
- (C) informações irrelevantes.
- (D) informações adicionais de um cadastro.
- (E) informações fixas, que não devem ser atualizadas.

QUESTÃO 32

Um cadastro telefônico atualizado

- (A) prejudica o foco da empresa no crescimento do negócio, pois desvia recursos para atividades administrativas.
- (B) desgasta a relação da empresa com o cliente.
- (C) facilita a perda de dados importantes.
- (D) depende exclusivamente da vontade do atendente.
- (E) facilita a comunicação com o cliente.

Área livre

QUESTÃO 33

Acerca dos meios de comunicação, assinale a alternativa correta.

- (A) Os meios de comunicação de massa têm como funções informar, educar e entreter de diferentes formas, com conteúdo selecionado e desenvolvido para os respectivos determinados públicos.
- (B) Os meios de comunicação são únicos e heterogêneos.
- (C) O telefone é um meio de comunicação de massa, pois possibilita a transmissão de mensagem mesmo a longas distâncias.
- (D) A televisão substituiu o rádio, quando se pensa nos meios de comunicação de massa.
- (E) A internet é um meio de comunicação interpessoal, individual.

QUESTÃO 34

A revolução no setor das telecomunicações transformou a comunicação; além do telefone, existem meios de comunicação de longa distância. Com base no exposto, assinale a alternativa correta.

- (A) O receptor é a pessoa que pretende comunicar uma mensagem.
- (B) A mensagem deve seguir o mesmo padrão, independentemente do meio pelo qual é passada.
- (C) Fonte ou origem é sinônimo de emissor.
- (D) Compreensão é a forma como o emissor consegue sintetizar a mensagem.
- (E) Ruído, dentro do meio comunicacional, significa o chiado produzido pelo telefone.

QUESTÃO 35

A tecnologia PABX, popularizada no mercado no final da década de 1970, sofreu melhorias tecnológicas significativas, constituindo uma solução de comunicação, principalmente para os usuários corporativos. O tipo de PABX que reúne todas as vantagens das tecnologias analógica e digital, agregando também o VoIP, permitindo interligar filiais sem qualquer custo adicional, bem como possibilitando a realização de chamadas a custos mais baixos, é o PABX

- (A) Analógico.
- (B) Digital.
- (C) Virtual.
- (D) VoIP.
- (E) Híbrido.

Área livre

QUESTÃO 36

Quanto às características de uma central PABX, assinale a alternativa correta.

- (A) O sistema possibilita a comunicação imediata, porém com custos adicionais, entre os ramais da empresa.
- (B) O PABX distribui a quantidade de linhas externas contratadas junto à operadora de telefonia fixa entre os ramais da empresa, o que possibilita, por meio da otimização, reduzir o número de linhas externas contratadas, podendo gerar uma substancial redução de custos.
- (C) É característica de uma central PABX a impossibilidade de definição de perfil de uso de cada ramal, por medida de segurança do sistema.
- (D) O sistema permite a execução de recursos como chamada em espera e fila de atendimento, desde que a ligação seja local.
- (E) As ligações do tipo 0800 não podem ser restringidas pelo PABX, em função do respectivo caráter gratuito.

QUESTÃO 37

A respeito dos conceitos, das funcionalidades e das características da internet e da intranet, assinale a alternativa correta.

- (A) As páginas HTML são exclusivas da internet.
- (B) O protocolo de comunicação HTTPS, somente usado na intranet, é mais seguro que o HTTP, que é utilizado tanto na internet quanto na intranet.
- (C) Os navegadores de internet precisam sempre ser habilitados para acessar páginas da intranet.
- (D) A intranet consiste em uma rede local de computadores, e é considerada fechada, interna e privada.
- (E) Uma rede da intranet nunca se comunica com a internet.

QUESTÃO 38

A navegação na internet e intranet ocorre de diversas formas, e uma delas é por meio de navegadores. Quanto às funções dos navegadores, assinale a alternativa correta.

- (A) Na internet, a navegação privada ou anônima do navegador Firefox se assemelha funcionalmente à do Chrome.
- (B) O acesso à internet com a rede *off-line* é uma das vantagens do navegador Firefox.
- (C) A função Atualizar recupera as informações perdidas quando uma página é fechada incorretamente.
- (D) A navegação privada do navegador Chrome só funciona na intranet.
- (E) Os *cookies*, em regra, não são salvos pelos navegadores quando estão em uma rede da internet.

QUESTÃO 39

Comunicação é uma palavra derivada do latim *communicare*, que significa “partilhar, participar de algo, tornar comum”.

Com relação ao exposto, assinale a alternativa correta.

- (A) A comunicação sempre busca atingir o maior número de pessoas possível.
- (B) Comunicação e linguagem são áreas completamente distintas.
- (C) Público-alvo é aquele que se objetiva atingir com a mensagem.
- (D) Os preceitos da comunicação são utilizados exclusivamente por jornalistas, publicitários e outros profissionais da área da comunicação.
- (E) A comunicação escrita é mais importante que a comunicação oral, pois é a que ficará registrada.

QUESTÃO 40

Considerando o conceito de comunicação, assinale a alternativa correta.

- (A) A comunicação visual é estritamente veiculada para aqueles que não conseguem ouvir, seja por questão de deficiência auditiva ou por barreira física (distância geográfica, por exemplo).
- (B) A comunicação não verbal é sinônimo de Libras.
- (C) A comunicação verbal é aquela que se sustenta a partir de frases elaboradas com verbos.
- (D) A comunicação só se estabeleceu enquanto conceito após o surgimento da internet.
- (E) A comunicação é composta por uma variedade de linguagens, entre elas a visual, a não verbal e a verbal.

QUESTÃO 41

É o objeto da comunicação, ou seja, é a informação ou a sequência de signos que o emissor produz e envia ao receptor por meio de um canal.

A definição apresentada refere-se à (ao)

- (A) decodificação.
- (B) mensagem.
- (C) recepção.
- (D) contato.
- (E) contexto.

QUESTÃO 42

A disposição dos documentos dentro de uma pasta ou caixa é conhecida como

- (A) avaliação.
- (B) arquivamento.
- (C) classificação.
- (D) ordenação.
- (E) destinação.

QUESTÃO 43

A denominação dada ao tipo de impressora que possui as funções de uso fax/telefone, *scanner*, impressora e copiadora é

- (A) multifuncional.
- (B) copiadora.
- (C) matricial.
- (D) *laserjet*.
- (E) *desktop*.

QUESTÃO 44

Os sistemas de transporte são compostos por cinco modais básicos, além de diversos agentes intermediários (transportadores, agências de carga e outros), os quais são responsáveis por otimizar os procedimentos de transporte, visando à redução de custos no sistema logístico. A respeito do exposto, assinale a alternativa que indica os cinco modais básicos.

- (A) Rodoviário, ferroviário, aquaviário, cabotagem e transporte coletivo urbano.
- (B) Ferroviário, aquaviário, cabotagem, transporte coletivo urbano e dutoviário.
- (C) Rodoviário, ferroviário, aplicativos de transporte, aeroviário e transporte coletivo urbano.
- (D) Ferroviário, frete, aeroviário, aquaviário e cabotagem.
- (E) Rodoviário, ferroviário, aquaviário, aeroviário e dutoviário.

QUESTÃO 45

Entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, criada por lei para a exploração de atividade econômica, sob a forma de sociedade anônima, cujas ações com direito a voto pertençam, na respectiva maioria, à União ou a entidade da administração indireta.

A definição apresentada refere-se a

- (A) agência reguladora.
- (B) empresa pública.
- (C) sociedade de economia mista.
- (D) fundação pública.
- (E) autarquia.

QUESTÃO 46

Assinale a alternativa que apresenta apenas autarquias da administração pública indireta.

- (A) Banco Central, universidades federais e Conselhos de Fiscalização de Profissão.
- (B) Universidades federais, Banco do Brasil e Conselhos de Fiscalização de Profissão.
- (C) Banco Central, Conselhos de Fiscalização de Profissão e Petrobras.
- (D) Petrobras, universidades federais e Banco do Brasil.
- (E) Banco Central, universidades federais e Petrobras.

QUESTÃO 47

Acerca do emprego dos pronomes de tratamento, assinale a alternativa correta.

- (A) *Vossa Excelência* é a forma adequada para tratamento direto ao presidente da República. Nessa situação, o pronome pode ser grafado por extenso ou ser abreviado.
- (B) O uso de *Digníssimo* (DD) e de *Ilustríssimo* (Ilmo.), em comunicações oficiais, é adequado para tratamento entre presidentes de Conselhos Regionais de Nutrição, por exemplo.
- (C) A expressão *Doutor* é considerada forma de tratamento, devendo ser utilizada indiscriminadamente para designação de altas autoridades do Poder Executivo.
- (D) As locuções pronominais de tratamento *Vossa Excelência* e *Vossa Senhoria* devem ser usadas quando se dirige à pessoa; quando a ela se refere, utilizam-se as expressões *Sua Excelência* ou *Sua Senhoria*.
- (E) Os pronomes, no corpo de texto oficial, podem ser empregados somente por extenso, jamais nas respectivas formas abreviadas.

QUESTÃO 48

A respeito do emprego de abreviaturas e siglas, assinale a alternativa correta.

- (A) Pontos de separação são usados entre as letras que formam uma abreviatura.
- (B) Formas abreviadas de *Vossa Excelência*, *Vossa Magnificência* e *Vossa Senhoria* são, respectivamente, V. Ex.ª, V. Mag.ª e V. S.ª.
- (C) Formações de siglas por até três letras são grafadas como nome próprio (apenas a primeira letra é maiúscula) ou somente com maiúsculas.
- (D) A abreviatura deve ser feita seguindo a regra geral: primeira sílaba da palavra + ponto abreviativo.
- (E) Siglas partidárias são separadas por parênteses das siglas dos estados.

Área livre

QUESTÃO 49

As relações interpessoais no ambiente de trabalho são pautadas pela ética. Nesse sentido, durante o exercício da atividade profissional, um colaborador manterá contato com clientes, usuários, profissionais e representantes de entidades que procurem a organização onde ele trabalha. Considerando essa informação, no que se refere à ética nas relações interpessoais, assinale a alternativa que apresenta um exemplo prático de falta de ética profissional.

- (A) Não ser voluntário para um trabalho fora do horário de expediente.
- (B) Informar ao chefe imediato uma falha grave ocorrida no setor.
- (C) Discordar do respectivo chefe imediato a respeito de uma ação a ser executada no setor em que se trabalha.
- (D) Intimidar, discriminar e perseguir um colega de trabalho, por ele ser diferente ou ter uma cultura diferente das demais pessoas.
- (E) Ausentar-se do trabalho por motivo de saúde.

QUESTÃO 50

A formação profissional obedece a um princípio de ética e condutas, segundo o qual o profissional exerce os respectivos direitos, respeitando os limites estabelecidos e cumprindo os próprios deveres. Com relação à ética na área da pesquisa institucional para o profissional, assinale a alternativa correta.

- (A) É permitido declarar autoria à produção científica, método de trabalho ou produto do qual não tenha participado efetivamente da produção ou construção.
- (B) É necessário omitir citação de terceiros que tiveram participação na elaboração de produções técnico-científicas.
- (C) Deve-se respeitar o meio ambiente, os seres humanos e os animais envolvidos, de acordo com as normas da legislação vigente.
- (D) A pesquisa ou estudo não precisam ser autorizados pela instituição.
- (E) Deve-se realizar estudo ou pesquisa, dentro ou fora do respectivo local de trabalho, com vistas apenas ao benefício próprio e ao interesse da instituição representada.

Área livre

Área livre