

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 14.

1 *Whey protein* é a proteína do soro do leite bovino
extraída durante a fabricação de queijo. Atualmente, é
utilizada como matéria-prima em suplementos proteicos
4 para atletas e na indústria alimentícia como aditivo na
fabricação de uma série de produtos, como fórmulas
infantis, alimentos fortificados e com teor lipídico reduzido,
7 produtos cárneos, lácteos e de panificação.

O crescimento nas vendas desse tipo de suplemento
foi impulsionado, no ano de 2005, com o lançamento de
10 campanhas publicitárias com jogadores de *rugby* de alta
visibilidade, que anunciaram aos consumidores em geral os
suplementos proteicos associados ao ganho de massa
13 muscular. As proteínas solúveis do soro do leite apresentam
excelente perfil de aminoácidos essenciais, e são
caracterizadas como proteínas de alto valor biológico.
16 Durante o processamento do suplemento, a gordura e a
lactose são filtradas e separadas, para se obter uma
proteína mais concentrada, com menor teor de
19 carboidratos e de lipídios. A pureza da *whey protein*
encontrada no comércio varia de 35% a 95%, sendo o
restante dos compostos essencialmente gorduras e
22 carboidratos. A utilização das proteínas presentes no soro
do leite evidencia propriedades favoráveis à saúde, como a
redução do risco de doenças crônicas, degenerativas e
25 infecciosas, a proteção do organismo contra
microrganismos patogênicos e a proteção da mucosa
gástrica contra a ação de agentes ulcerogênicos.

28 No Brasil, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária
(Anvisa) regula os alimentos para atletas mediante a RDC
[Resolução de Diretoria Colegiada] n.º 18, que classifica a
31 *whey protein* como “suplemento proteico para atletas”.
Segundo a Resolução, esse produto deve conter, no mínimo,
10 g de proteínas por porção recomendada para consumo
34 pelo fabricante. Conforme estudos recentemente
divulgados, amostras de *whey protein* comercializadas no
Brasil apresentaram irregularidades quanto à composição
37 nutricional, considerando-se os limites de tolerância
de $\pm 20\%$ em relação aos valores de nutrientes declarados
na rotulagem.

Internet: <<http://www.ial.sp.gov.br>> (com adaptações).

Quanto às ideias do texto, julgue os itens de 1 a 5.

- 1 Deduz-se do texto que a *whey protein* provoca danos irreversíveis à saúde, razão pela qual seu consumo tem sido regulamentado pela Anvisa.
- 2 Compreende-se do texto que os rótulos dos suplementos alimentares derivados de proteínas animais falseiam a informação nutricional regulada pela legislação vigente.

- 3 Do texto se extrai que investigações têm demonstrado irregularidades na composição química de amostras de *whey protein* analisadas e, em especial, nos teores de gorduras e carboidratos totais, em comparação com os citados nos respectivos rótulos.
- 4 Depreende-se da leitura do texto que, há mais de uma década, as pessoas vêm consumindo suplementos dietéticos, incentivadas pelos atletas de alto rendimento esportivo.
- 5 O texto sugere uma relação entre o aumento, nos últimos anos, do consumo de *whey protein* por brasileiros e a maior preocupação dos consumidores, sobretudo dos atletas, com a saúde e o bem-estar físico.

Julgue os itens de 6 a 14, considerando a estruturação linguística do texto.

- 6 Na linha 2, a flexão, no masculino, do vocábulo “extraída” – **extraído** – preserva a correção gramatical do período, mas altera os mecanismos de referência.
- 7 A expressão “alimentos fortificados e com teor lipídico reduzido” (linha 6) significa que, nos alimentos, há adição de minerais e vitaminas e que há diminuição da gordura original do produto.
- 8 No segundo parágrafo, o deslocamento de “no ano de 2005” para o início do período – **No ano de 2005, o crescimento [...] foi impulsionado com o lançamento [...]** – mantém a correção gramatical e os sentidos do texto.
- 9 A supressão das vírgulas antes de “que”, nas linhas 11 e 30, não prejudica a correção gramatical nem os sentidos originais do texto.
- 10 A supressão da vírgula antes de “e” (linha 14) preserva a correção gramatical e a coesão textual.
- 11 Por razões sintáticas semelhantes, é correta a supressão de “de” antes de “lipídios” (linha 19), assim como a supressão do elemento “a” (linha 16) que antecede “lactose” (linha 17), pois os dois elementos por ele regidos estão no feminino singular.
- 12 Sem prejuízo para a correção gramatical e para os sentidos originais do texto, a forma verbal “evidencia” (linha 23) poderia ser flexionada no plural, caso em que passaria a concordar com a expressão “das proteínas” (linha 22).
- 13 Na linha 23, ocorre o fenômeno da crase por força da regência do nome “favoráveis”, que exige a preposição “a”, e da presença de artigo definido diante de palavra feminina.
- 14 A expressão “esse produto” (linha 32) tem como referente textual imediato o termo “suplemento” (linha 31).

Uma piscina necessita de ser revestida internamente com azulejos quadrados. A piscina possui o formato de uma caixa retangular, com 10 m de largura, 15 m de comprimento e 1,8 m de profundidade.

Com base nesse caso hipotético, julgue os itens de **15** a **17**, desprezando o espaço entre azulejos.

- 15** Se a piscina está praticamente cheia, sobrando apenas 10 cm da sua profundidade total, então ela contém mais de 250 mil litros de água.
- 16** Para revestir todas as paredes e o fundo da piscina, serão gastos menos de 200 m² de azulejo.
- 17** O maior azulejo, que reveste todo o interior da piscina, sem excessos ou faltas, possui lado igual a 30 cm.

Com relação aos conjuntos $A = \{-2, -1, 0, 2, \{-1, 0, 2\}, \{-2, -1, 0, 2\}\}$ e $B = \{-1, 0, \{-1, 0\}\}$, julgue os itens de **18** a **20**.

- 18** O conjunto A possui 6 elementos.
- 19** O conjunto B está contido no conjunto A.
- 20** O conjunto A é elemento de si próprio.

P – Se está chovendo, então Maria não vai à praça.

Q – Se não está chovendo, então Carlos observa o céu.

Considerando como verdadeiras as proposições acima apresentadas, julgue os itens **21** e **22**.

- 21** Se Carlos observa o céu, então Maria vai à praça.
- 22** Se Maria vai à praça, então Carlos observa o céu.


RASCUNHO

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e teclar corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

Julgue os itens de **23** a **27**, relativos aos conceitos básicos e aos modos de utilização de tecnologias, ao programa Microsoft PowerPoint 2013 e ao sistema operacional Windows 7.

- 23** SATA é uma tecnologia de interface de discos que fornece conectividade ponto a ponto e que permite a transferência de dados a uma velocidade superior a 100 MB/s.
- 24** Pode-se definir um *chipset* como sendo o número de ciclos digitais que são executados a cada segundo. Sua unidade de medida é o Hertz (Hz).
- 25** A opção Redefinir, disponível no grupo Slides da guia Página Inicial do PowerPoint 2013, tem a função de reestabelecer as configurações-padrão de posição, tamanho e formatação dos espaços reservados dos *slides*.
- 26** Ao surgir demanda quanto à execução de serviços, o Windows 7 poderá executá-los em segundo plano, quando houver necessidade.
- 27** No Windows 7, a caixa Pesquisar somente aparecerá no canto superior direito da tela quando o usuário clicar, por meio do Windows Explorer, em pastas que contêm arquivos de texto.

Acerca de redes de computadores, do programa de navegação Google Chrome, em sua versão mais atual, e dos sites de busca e pesquisa na Internet, julgue os itens de **28** a **32**.

- 28** A única diferença entre as redes de computadores LAN e MAN refere-se ao número de computadores ou nós conectados a elas. Enquanto a MAN tem uma limitação de cem computadores, a LAN permite que sejam conectados mais de mil computadores a ela.
- 29** Quanto à comutação (chaveamento) utilizada na transmissão, as redes de computadores utilizam, entre outras, a técnica de comutação de pacotes.
- 30** No Google Chrome, há uma limitação quanto à quantidade de abas abertas. O limite permitido por janela é de dez abas.
- 31** Na página de *downloads* do Google Chrome, disponível por meio da URL `chrome://downloads`, ao clicar o botão , é permitido gerar estatísticas de acesso, como, por exemplo, mostrar um gráfico com os *sites* mais visitados.
- 32** O site de pesquisa Google permite ao usuário alterar o idioma usado nos resultados da pesquisa.

As chamadas “Outras Fontes” (ou “fontes alternativas de energia”, termo que começa a cair em desuso) aumentaram em 500% a sua participação na matriz energética mundial, segundo a *Key World Energy Statistics* da IEA (*International Energy Agency*), edição de 2008. Uma variação que só foi superada pelo parque nuclear, que registrou expansão de 589% no período.

Internet: <www2.aneel.gov.br> (com adaptações).

Tomando o texto acima apenas como referência inicial, julgue os itens de **33** a **36**.

- 33** No grupo “Outras fontes de energia”, estão presentes o vento, o sol, o mar, o petróleo, o esgoto, o lixo e dejetos animais, entre outros.
- 34** Uma importante possibilidade para o setor energético é o uso da usina maremotriz, que utiliza a energia das marés. No Brasil, o estado do Ceará é pioneiro no setor, com várias usinas desse modelo já implantadas.
- 35** Nos países desenvolvidos, fontes de energia como a hidrelétrica já foram quase totalmente aproveitadas, o que torna o uso das chamadas “Outras fontes” ainda mais relevante.
- 36** No Brasil, o maior potencial de geração de energia eólica está no Nordeste, sendo o Rio Grande do Norte, a Bahia e o Ceará grandes produtores na atualidade.

Segundo número divulgado no dia 1.º de outubro de 2018 pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), o Brasil tinha 147.302.354 eleitores aptos a votar em outubro, o que representa um crescimento de 3,14% em relação a 2014, ou seja, aproximadamente 4,5 milhões a mais. De acordo com o TSE, 1.409.774 não poderiam votar nem se candidatar, por estarem com os direitos políticos suspensos, e havia menos jovens com direito de participar.

Internet: <www.redebrasilatual.com.br> (com adaptações).

A respeito das eleições realizadas no Brasil em outubro último, julgue os itens de **37** a **40**.

- 37** Segundo a legislação, tanto a Câmara dos Deputados quanto o Senado Federal renovam parte de suas vagas de quatro em quatro anos, sendo um terço em uma eleição e os outros dois terços na eleição seguinte.
- 38** Nas eleições de 2018, o candidato a presidente da República que detinha mais tempo nos programas eleitorais obrigatórios na televisão e no rádio classificou-se para o segundo turno.
- 39** Assim como já ocorrera em 2014, treze candidatos a governador, nas 27 unidades da Federação, foram eleitos no primeiro turno em 2018.
- 40** Pelo uso indevido de contas do WhatsApp durante o período eleitoral, a empresa banuiu milhares delas, sob o argumento de que foram usadas para espalhar *spams* ou desinformação.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

A Lei n.º 2.800/1956 cria os Conselhos Federal e Regionais de Química, dispõe sobre a profissão do químico e dá outras providências. De acordo com os ditames da Lei n.º 2.800/1956, julgue os itens de **41 a 47**.

- 41** Entre as atribuições do Conselho Federal de Química, incluem-se as de convocar e realizar, periodicamente, congressos de conselheiros federais e regionais para estudar, debater e orientar assuntos referentes à profissão.
- 42** Cabe aos Conselhos Regionais de Química o registro dos profissionais de química e a expedição da respectiva carteira profissional.
- 43** Os Conselhos Regionais de Química devem fiscalizar o exercício da profissão de químico, cabendo somente ao Conselho Federal de Química a aplicação de penalidades decorrentes da infração à lei.
- 44** O profissional da química, para o exercício de sua profissão, é obrigado a registrar-se no Conselho de Química a cuja jurisdição estiver sujeito, sendo facultativo o pagamento de uma anuidade ao respectivo Conselho Regional de Química.
- 45** A fiscalização do exercício da profissão de químico é exercida pelo Conselho Federal de Química e pelos Conselhos Regionais de Química.
- 46** Os engenheiros industriais, modalidade química, registrados no Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura estão dispensados do registro no Conselho Regional de Química.
- 47** As análises químicas aplicadas à indústria não podem ser realizadas por técnicos químicos quando diplomados por curso técnico de química industrial, oficial ou oficializado, mesmo após o registro de seus diplomas nos Conselhos Regionais de Química.

O Conselho Regional de Química da 4.ª Região, designado por CRQ-IV, com sede na cidade de São Paulo, com jurisdição no estado de São Paulo, é uma autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa, financeira e patrimonial, instituída de acordo com a Lei n.º 2.800/1956, publicada no DOU dos mesmos mês e ano, e constituída em conformidade com a Resolução Normativa (RN) n.º 2/1957 do Conselho Federal de Química, designado por CFQ, que dispõe sobre a organização dos Conselhos Regionais de Química.

Considerando o que dispõe o Regimento Interno do CRQ-IV com relação aos objetivos da autarquia, julgue os itens de **48 a 53**.

- 48** São objetivos do CRQ-IV garantir à sociedade a adequada utilização da atividade química e zelar para que a ética profissional seja cumprida.
- 49** Cabe ao CRQ-IV registrar empresas com atividade básica na área química, bem como profissionais da química que estejam exercendo atividade da área química.
- 50** Estimular e promover a realização de atividades, com vistas à motivação e divulgação da profissão de químico, são objetivos do CRQ-IV.
- 51** É vedado ao CRQ-IV exercer ações de fiscalização orientadora junto a empresas e órgãos públicos.
- 52** Empresas com atividade básica na área da química não são registradas no CRQ-IV, cabendo a este somente o registro de profissionais da química.
- 53** Entre os objetivos estipulados ao CRQ-IV pelo art. 9.º de seu Regimento Interno, está o de zelar para que a ética profissional seja cumprida.

O Plenário, órgão deliberativo do CRQ-IV, é constituído pelos conselheiros regionais efetivos e seus respectivos suplentes, estes quando no exercício do cargo de conselheiro efetivo.

Com base nessa informação, julgue os itens de **54 a 60** acerca das regras estabelecidas pelo Regimento Interno do Conselho Regional de Química quanto ao Plenário.

54 Respeitadas a hierarquia e a legislação, as decisões do Plenário são soberanas e sua direção cabe ao presidente do CRQ-IV.

55 É atribuição do Plenário eleger a Diretoria e aprovar a estrutura organizacional administrativa do CRQ-IV.

56 O Plenário do CRQ-IV exercerá as funções de sua competência em sessões ordinárias, sendo vedada a convocação de sessões extraordinárias para deliberação de assuntos urgentes.

57 A sessão plenária somente poderá ser realizada com a presença da maioria absoluta dos conselheiros regionais efetivos, podendo ser cancelada por decisão do presidente ou por deliberação do Plenário.

58 A sessão plenária constará de três partes: expediente; deliberação; e ordem do dia.

59 As decisões do Plenário do CRQ-IV serão tomadas pelo voto da maioria dos conselheiros efetivos presentes à sessão e não impedidos de votar.

60 O presidente fará cumprir as decisões do Plenário, não podendo sustar sua aplicação sob qualquer circunstância.

No que tange às regras estabelecidas pelo Regimento Interno do CRQ-IV quanto à sua Presidência e Diretoria, julgue os itens de **61 a 70**.

61 O mandato de presidente do CRQ-IV é de quatro anos, iniciando-se em 1.º de janeiro do ano seguinte ao que for eleito.

62 O mandato do presidente do CRQ-IV é honorífico, sendo vedada a reeleição.

63 O presidente, que é responsável administrativa e financeiramente pelo CRQ-IV, tem a atribuição de fazer anualmente a prestação de contas ao órgão federal competente, em conformidade com o § 2.º do art. 34 da Lei n.º 2.800/1956.

64 Cabe ao presidente nomear os funcionários do CRQ-IV, inclusive para cargos em comissão, bem como aprovar seu quadro funcional e determinar a política de relações de trabalho.

65 É atribuição do presidente representar o CRQ-IV perante os Poderes Públicos e terceiros, sendo vedada a delegação dessa atribuição a outros funcionários.

66 É permitida a delegação de atribuições, pelo presidente, a outros funcionários do CRQ-IV para a assinatura de termos dos procedimentos licitatórios.

67 A Diretoria do CRQ-IV é constituída por um vice-presidente, um primeiro secretário, um segundo secretário e dois tesoureiros.

68 O cargo de vice-presidente é de livre escolha do presidente do CRQ-IV, que o selecionará dentre os indicados em lista tríplice apresentada pelo Plenário.

69 É atribuição do diretor-geral autorizar aquisição, alienação ou oneração de bens móveis e imóveis do CRQ-IV, assinando, junto com o tesoureiro e com o presidente, para que o instrumento seja válido.

70 Somente ao primeiro tesoureiro cabe subscrever as certidões, carteiras profissionais, notificações de multas e imposições de penalidades emitidas ou aplicadas pelo CRQ-IV.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

No que se refere à qualidade no atendimento ao público, julgue os itens de **71** a **88**.

- 71** Limpeza do ambiente, arrumação, *layout* e quadros são exemplos de tangibilidade para avaliação do cliente.
- 72** Reconhecer as fraquezas e os erros, entregar o que promete e ser sempre ético são fatores que auxiliam a construir uma relação de confiança com o cliente.
- 73** Responsividade se refere à capacidade que um profissional tem de prestar serviços rapidamente, sem deixar que os indivíduos esperem desnecessariamente.
- 74** Para alcançar um bom atendimento, basta transmitir algumas instruções para o pessoal de atendimento e esperar que os resultados sejam favoráveis.
- 75** Um dos princípios do bom atendimento é que ele seja considerado como parte de um processo mais amplo, com boa estrutura organizacional e boa administração de relacionamento com todos que contatam a empresa.
- 76** Adivinhar os problemas do cliente, antes que ele os relate, é sinal de um bom atendimento.
- 77** “Compreendo porque a questão com os arranjos de mesa o deixou aborrecido” é um exemplo de resposta solidária a um cliente.
- 78** O desconhecimento sobre o serviço ou o produto deve ser evitado no processo de atendimento ao cliente com qualidade.
- 79** O atendente deve vestir-se sobriamente, ter postura adequada a seu cargo e ser agradável, simpático e, principalmente, eficiente na execução de seu trabalho.
- 80** Fatores como acessibilidade e localização são irrelevantes para um bom atendimento.
- 81** A linguagem verbal e a linguagem não verbal não são consideradas como um aspecto crítico no acolhimento ao cliente.
- 82** No acolhimento ao cliente, a postura corporal do atendente deve ser excessivamente relaxada.
- 83** A apresentação pessoal do atendente deve ser coerente com sua atividade e com o perfil da instituição.
- 84** O atendente que desenvolve a escuta atenta evita desinformação e má interpretação da demanda do cliente e reúne pistas sobre maneiras de melhorar sua forma de prestar o serviço.
- 85** Para a prestação de atendimentos com qualidade, existem vários modelos “ideais” ilustrados na literatura.
- 86** Quando o cliente chega nervoso, a melhor coisa que o atendente pode fazer é dizer a ele: “calma, o senhor está muito nervoso”.
- 87** O objetivo de se oferecer qualidade no atendimento ao público é atender, com rigor, a determinadas especificações e às necessidades implícitas e explícitas do cidadão, sendo aquelas as vontades que se inserem na expectativa e no desejo do cidadão e estas as que são previstas e ofertadas pelo serviço público.
- 88** Considera-se como falta contra a dignidade do trabalho utilizar informações e influências obtidas na posição para conseguir vantagens pessoais.

Quanto à técnica de atendimento ao telefone, julgue os itens de **89** a **96**.

- 89** O telefone deve ser atendido até o quinto toque e a saudação deve ser educada.
- 90** A saudação “Alô, você ligou para a NDB Consultoria. Quem está falando é a Maria. Como posso ajudá-lo?” ilustra um erro e deve ser dita com ritmo rápido.
- 91** Quando é preciso inserir informações no sistema durante a conversa telefônica com o cliente, o atendente deverá deixar o cliente aguardando, ouvindo uma música instrumental e calma.
- 92** Quando o atendente precisar colocar o cliente em espera para buscar uma informação, é correto dizer “um momento por favor” e tocar uma música calma.
- 93** Sobre a qualidade da voz no atendimento ao telefone, é correto dizer que as palavras devem ser articuladas com clareza, o tom de voz não deve ser gutural nem nasal, o nível de energia deve passar interesse e entusiasmo e o ritmo da fala não deve ser nem lento nem rápido demais.
- 94** Quando for necessário transferir chamadas, o atendente deverá fornecer o nome da área para onde a ligação será transferida e o nome e o telefone do colaborador para quem a ligação será transferida.
- 95** “Diga ao João que a Regina da livraria ligou” é um exemplo de recado que deve ser anotado pelo atendente.
- 96** Nas operações de receptivo, a unidade de reposta audível (URA) poderá atender a chamada se o agente da retenção não estiver disponível, oferecendo entretenimento ou informação na fila de espera, ou *menu* de opções para obter informações sobre o produto e(ou) os serviços.

Com relação à importância nos serviços, julgue os itens de **97 a 101**.

- 97** As principais características de um serviço são: intangibilidade; inseparabilidade; variabilidade; e perecibilidade.
- 98** A qualidade técnica de um serviço pode ser entendida como a vivência do atendimento, isto é, a maneira como o atendimento é entregue ao cliente.
- 99** Solução conforme a demanda do cliente e entrega no prazo são exemplos da qualidade técnica de um serviço.
- 100** A qualidade experimentada pelo cliente é criada no momento da verdade, quando o prestador de serviço e o cliente se encontram em interação.
- 101** O diferencial das empresas está em oferecer serviços reconhecidos por seus clientes. Esse reconhecimento se reverte em aumento de faturamento, em rentabilidade e, principalmente, em fidelização dos clientes.

A respeito de comunicação, julgue os itens de **102 a 111**.

- 102** Há ruído na comunicação entre duas pessoas quando a mensagem não é captada e a comunicação é interrompida.
- 103** O comportamento passivo na comunicação reflete uma posição conciliatória, que beneficia parcialmente ambas as partes.
- 104** Manifestar falha ou inadequação na expressão dos próprios desejos, de expectativas e de sentimentos é um exemplo de passividade na comunicação.
- 105** Desconsiderar os desejos do outro, tentando alcançar os próprios desejos, é um exemplo de assertividade na comunicação.
- 106** Os componentes não verbais do comportamento assertivo manifestam-se por meio de contato ocular direto, nível de voz compatível com o de uma conversação, fala fluida, gestos firmes, postura ereta, mensagens na primeira pessoa, verbalizações positivas, respostas diretas à situação e mãos soltas.
- 107** A principal barreira da comunicação é de tipo psicológico-emocional; trata-se da tendência de criticar e reprovar as afirmações e os comportamentos de outras pessoas.
- 108** A comunicação descendente acontece entre os membros de um mesmo grupo, entre os membros de grupos do mesmo nível, entre gestores do mesmo nível ou entre quaisquer pessoas que estejam em um nível horizontal equivalente dentro da organização.

- 109** A rede de rumores é tida pela maioria dos funcionários como menos confiável que os comunicados formais vindos da cúpula da organização.
- 110** Canais de comunicação informais são criados espontaneamente e surgem como resposta às escolhas individuais.
- 111** No processo de *feedback*, atribuir um julgamento de valor, como, por exemplo, certo ou errado, bom ou mau, devido ou indevido, faz parte da comunicação.

Acerca do trabalho em equipe, julgue os itens de **112 a 120**.

- 112** Uma prática imprescindível para o desenvolvimento de equipes vencedoras é a definição de metas.
- 113** Pedir ajuda pode significar fraqueza e a atenção dispensada por quem pode ajudar significa ensinamento e apoio.
- 114** O *feedback* constitui uma das habilidades interpessoais imprescindíveis ao funcionamento produtivo de um grupo humano em qualquer contexto.
- 115** A opinião pública pode ser confundida com a vontade popular, pois esta se relaciona aos sentimentos individuais mais profundos.
- 116** A verbalização com baixo nível de afeto, algumas vezes, transmite rejeição. Já a verbalização com afeto, que transmite empatia pelos sentimentos do ouvinte e respeito pelo seu valor, é receptiva e redutora de defesa.
- 117** As habilidades dos integrantes de uma equipe são aleatórias e variadas.
- 118** As verbalizações empáticas consistem, geralmente, de fala avaliativa, centrada na comunicação do interlocutor, indicando reconhecimento de seu conteúdo racional e(ou) emocional e sinalizando disposição para algum tipo de ajuda.
- 119** Nem sempre as pessoas socialmente competentes são as que contribuem para a maximização de ganhos e a minimização de perdas para si e para as pessoas com quem interagem.
- 120** Competência interpessoal é a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, isto é, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva folha de texto definitivo da prova discursiva, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- O texto deverá ter extensão mínima de **15 linhas** e máxima de **30 linhas**. Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de **30 linhas** será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na folha de texto definitivo.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta **preta** ou **azul**. Em caso de rasura, passe um traço sobre o conteúdo a ser desconsiderado e prossiga o registro na sequência. Não será permitido o uso de corretivo.
- O espaço destinado à transcrição de texto da **folha de texto definitivo** não poderá ser assinado, rubricado nem conter nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova. Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- A **folha de texto definitivo** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

A tabela a seguir apresenta alguns nutrientes e suas principais funções no organismo humano.

Nutrientes	Principais funções
Proteínas	Constroem o nosso corpo: utilizadas para fazer osso, pele, músculos, dentes etc. Fazem o reparo do corpo, como a cicatrização de ferimentos.
Açúcares	Fornecem energia para que possamos nos movimentar, falar, pensar etc.
Gorduras	Fornecem energia e constroem o nosso corpo.
Sais minerais	Constroem o corpo.
Vitaminas	Regulam o funcionamento do corpo.
Água	Compõe todos os tecidos do corpo; permite o transporte de substâncias; possibilita a eliminação de resíduo; ajuda a manter a temperatura corporal.

Maria Angela Borsoi. **Nutrição e dietética: noções básicas**. 3.ª ed. São Paulo: SENAC, 1997, p. 13-27 (com adaptações).

Considerando que o texto acima tenha caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

Uso e abuso dos suplementos alimentares industrializados na saúde humana

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a) conceituação, incluindo formas de apresentação, e caracterização dos suplementos alimentares industrializados;
- b) comentário acerca da composição desses suplementos, em função de sua classificação (tipo);
- c) atuação e função dos suplementos alimentares no organismo humano; e
- d) resultados da prescrição (uso e abuso) desses suplementos para a saúde humana.