



**Conselho Regional de Medicina Veterinária do Rio Grande do Sul -
CRMV/RS**

CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2011

TELEFONISTA

INSTRUÇÕES

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem este Concurso Público.

1. Verifique se este caderno contém 40 (quarenta) questões e a prova de redação. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala a sua substituição.
2. Cada questão oferece 5 (cinco) alternativas de respostas, representadas pelas letras **A, B, C, D, E**, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
3. O tempo para a realização da prova é de 4 horas, incluindo o preenchimento da grade de respostas. O candidato só poderá retirar-se do recinto das provas após transcorrida 1 hora e 30 minutos de seu início. Os dois últimos candidatos deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a ata da prova.
4. Nenhuma informação sobre as instruções e/ou sobre o conteúdo das questões será dada pelo fiscal, pois são parte integrante da prova.
5. No caderno de prova, o candidato poderá rabiscar, riscar, calcular, etc.
6. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados no dia 12/09/2011, até as 18h, na internet, no portal da Fundatec www.fundatec.org.br e no painel de publicações do CRMV/RS.



Instrução: As questões de números 01 a 10 referem-se ao texto abaixo.

No inverno, saúde dos animais exige maior atenção

01 Se você _____ camadas e mais camadas de roupas, tira o edredon do armário para se cobrir
02 noite e treme só de pensar em entrar no banho durante o inverno, saiba que não está só. Seu bicho de
03 estimação sofre e, em alguns casos, muito nos dias frios. E, ao contrário do bicho-homem, ele conta
04 somente com a ajuda dos tutores para se cuidar e manter uma boa saúde.

05 A cantilena se repete ano a ano, mas não custa lembrar. Na época em que o frio bate à porta,
06 vírus e bactérias tornam-se mais resistentes e atacam os pontos mais expostos dos organismos. “Assim
07 como no ser humano, as doenças mais comuns nos animais estão relacionadas ao sistema respiratório e
08 articulações, devido à baixa resistência típica da época”, explica Rodrigo Gonzáles, professor de
09 medicina veterinária na Universidade Anhembi Morumbi.

10 Assim começam principais doenças em cães e gatos: a traqueobronquite canina e o complexo
11 respiratório felino, ou rinotraqueíte. Elas são _____ por diferentes tipos de vírus e se espalham
12 rapidamente em locais fechados e de alta aglomeração de animais.

13 **Atenção aos filhotes**

14 As doenças de inverno não são nenhum *bicho de sete cabeças*, mas incomodam os animais e,
15 claro, assustam seus tutores. A atenção deve ser maior com os filhotes e com os mais idosos, devido à
16 baixa resistência. Infecções mal tratadas podem evoluir para pneumonias e broncopneumonias.

17 A traqueobronquite causa tosse, espirros, febre, falta de apetite e coriza. A fácil disseminação a
18 apelidou de “doença dos canis”. Boa parte dos cachorros melhora por conta própria após o período de 3 a 4
19 dias. As vacinas regulares protegem os cães, mas não há prevenção específica.

20 No inverno, é importante estimular os gatos a beberem água para evitar cistite inflamatória.

21 Um conjunto de diferentes famílias de vírus ataca os felinos, causando inflamações nas vias
22 respiratórias (principalmente nas narinas) e garganta, caracterizando a rinotraqueíte. Há também casos
23 associados de conjuntivite. Para evitar o transtorno, sempre _____ se o gato está vacinado contra a
24 doença.

25 Além dos problemas respiratórios, dores nas articulações pioram a qualidade de vida dos cães,
26 principalmente os de maior porte como labrador, golden retriever e pastor alemão. A constituição física dos
27 felinos faz deles menos propensos a essas inflamações. Em contrapartida, lembra o professor Gonzáles,
28 costumam apresentar cistite inflamatória no período. Uma forma de evitar é estimular o consumo de água
29 de forma lúdica, com garrafas conta-gotas ou vasilhas de vidro transparentes. “O movimento e o reflexo
30 atraí os gatos, estimulando-os a beber”, explica.

31 **Em casa, evite o frio**

32 Para o doutor Wilson Grassi, diretor da Associação dos Clínicos Veterinários de Pequenos Animais
33 de São Paulo, os principais cuidados são na hora de proteger os animais das baixas temperaturas no dia a
34 dia. Isso deve ser feito com roupas, agasalhos, tapetes, cobertores, mas com consciência. “Não se pode
35 simplesmente deixar um animal vestido com uma mesma roupa por dias”, comenta o veterinário.
36 vestimentas devem ser postas apenas nos períodos mais frios e retiradas quando _____, para facilitar
37 a respiração da pelagem, escovação e limpeza da roupa.

38 A secagem após o banho deve ser minuciosa para evitar a friagem.

39 Mesmo menos expostos, cachorros de casa ou apartamento precisam de um tapete reforçado,
40 papelão ou colchonete grosso embaixo da cama para reduzir a passagem do frio. Para os que ficam no
41 quintal, o ideal é ter a casinha de madeira com elevação de cinco centímetros do chão e forrada por dentro.
42 A morada deve ficar embaixo de alguma cobertura para mantê-la aquecida.

43 A alimentação reforçada também faz parte das medidas adotadas, exceto em animais muito acima
44 do peso. “Vale o esforço de oferecer uma ração mais concentrada no período” destaca Grassi. Mantenha os
45 passeios e demais hábitos de lazer, mas reduza os banhos. A secagem precisa ser minuciosa para não
46 deixar pelos úmidos. Para os animais de pelagem longa, o ideal é utilizar os serviços de um pet shop.
47 Tomados todos os cuidados, é curtir os dias frios ao lado do saudável e amado companheiro.

(Texto adaptado de www.anda.jor.br/2010/09/04/)

QUESTÃO 01 – Assinale a alternativa que preenche adequadamente as lacunas do texto (l. 01, 11, 23 e 36).

- A) usa – provocadas – desconsidere – aquece
- B) sobrepõe – causadas – confira – esquentar
- C) coloca – elaboradas – compare – ressurca
- D) utiliza – salientadas – constata – umedece
- E) mantém – motivadas – verifique – esfria

QUESTÃO 02 – Partindo do título, pode se inferir que:

- A) Os animais domésticos são menos resistentes que os seres humanos.
- B) O inverno aproxima seres humanos e seus animais de estimação.
- C) A atenção dispensada pelos animais aos seus tutores é maior no inverno.
- D) O frio é um importante aliado da saúde dos animais.
- E) O cuidado com a saúde dos animais deve ser maior no inverno.

QUESTÃO 03 – As afirmações a seguir estão de acordo com o texto, à EXCEÇÃO de:

- A) É importante que os pelos dos animais domésticos sejam secados com minúcia, após o banho, no inverno.
- B) Cães e gatos adultos são mais resistentes que os que têm idade avançada.
- C) A alimentação não deve ser reforçada, no inverno, para animais obesos.
- D) Os cães de porte maior são os mais afetados por dores nas articulações, em épocas de temperaturas mais baixas.
- E) Uma prática importante para reduzir o frio dos animais é levá-los para dormir em frente à lareira ou ao aquecedor de ar.

QUESTÃO 04 – Assinale a alternativa que apresenta os termos que substituem adequada e respectivamente as linhas pontilhadas no texto (l. 02, 08, 10, 25 e 35)

- A) a – às – às – as – Às
- B) a – as – às – as – A
- C) à – à – às – às – A
- D) à – às – as – as – As
- E) às – à – às – as – As

QUESTÃO 05 – Em qual das alternativas abaixo há um problema de concordância verbal?

- A) “O movimento e o reflexo atraindo os gatos, estimulando-os a beber”.
- B) “Vale o esforço de oferecer uma ração mais concentrada no período”.
- C) Infecções mal tratadas podem evoluir para pneumonias e broncopneumonias.
- D) “Assim como no ser humano, as doenças mais comuns nos animais estão relacionadas ao sistema respiratório”.
- E) “Não se pode simplesmente deixar um animal vestido com uma mesma roupa por dias”.

QUESTÃO 06 – Considere as afirmações a seguir:

- I. O consumo de maior quantidade de água no inverno para os felinos se justifica especialmente para evitar a cistite inflamatória.
- II. No inverno, os animais devem permanecer vestidos durante todo o período de temperaturas baixas, evitando-se banhos.
- III. As doenças mais comuns em animais, no inverno, estão associadas à baixa resistência de seus organismos, bem como à maior resistência de vírus e bactérias.

Estão coerentes e corretas em relação ao texto:

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

Instrução: Para responder às questões 07 e 08, considere o seguinte fragmento textual:

Mesmo menos expostos, cachorros de casa ou apartamento precisam de um tapete reforçado, papelão ou colchonete grosso embaixo da cama para reduzir a passagem do frio. Para os que ficam no quintal, o ideal é ter a casinha de madeira com elevação de cinco centímetros do chão e forrada por dentro. A morada deve ficar embaixo de alguma cobertura para mantê-la aquecida.

QUESTÃO 07 – Se a palavra sublinhada no fragmento acima passasse para sua forma singular, quantas outras palavras necessariamente sofreriam alteração para manutenção da concordância nominal e verbal?

- A) Cinco.
- B) Quatro.
- C) Três.
- D) Duas.
- E) Uma.

QUESTÃO 08 – Analise as afirmações abaixo:

- I. O nexos “ou”, nas duas ocorrências, pode ser substituído por “e” sem alteração de sentido.
- II. Em “*para reduzir a passagem do frio*”, o termo “*do frio*” é complemento nominal de “*passagem*”.
- III. O pronome oblíquo “*la*”, na expressão “*mantê-la*”, retoma a palavra “cobertura”.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas II.
- C) Apenas III.
- D) Apenas I e II.
- E) Apenas II e III.

QUESTÃO 09 – Analise as afirmações abaixo, marque C (correto) ou E (errado) de acordo com as regras gramaticais de Língua Portuguesa.

- () Em “Há também casos associados de conjuntivite”, o verbo pode ser substituído por “Existe”.
- () As vírgulas em “A traqueobronquite causa tosse, espirros, febre, falta de apetite e coriza” separam termos de mesma função.
- () Há uma conjunção adversativa em “As vacinas regulares protegem os cães, mas não há prevenção específica”.
- () A vírgula é facultativa no subtítulo “Em casa, evite o frio”.

- A) E – E – C – C.
- B) E – C – C – E.
- C) C – C – C – E.
- D) E – C – E – C.
- E) C – E – C – E.

QUESTÃO 10 – Assinale a alternativa que apresenta a sequência de palavras que poderia substituir respectivamente os termos “disseminação” (l. 17), “constituição” (l. 26) e “reforçada” (l. 43), sem provocar alteração na estrutura das frases em que estão inseridos, nem promover alteração de sentido.

- A) multiplicação; regulação; eficiente
- B) conscientização; legislatura; resistente
- C) propagação; composição; forte
- D) adversidade; formação; intensa
- E) dispersão; compleição; reduzida

CONHECIMENTOS GERAIS**QUESTÃO 11** - Analise os seguintes itens:

- I. Presteza.
- II. Tolerância.
- III. Descrição.
- IV. Eficiência.

Quais devem ser considerados para que haja qualidade no atendimento público?

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

QUESTÃO 12 - _____ avalia o efeito que um produto tem sobre o meio ambiente em todos os estágios do seu ciclo de vida.

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) Biodiversidade
- B) Carbono 21
- C) Ecodesign
- D) Ecologia
- E) Ecomoda

QUESTÃO 13 – Considere os seguintes elementos:

- I. Política Ambiental.
- II. Planejamento.
- III. Implementação e Operação.
- IV. Monitoramento e correção das ações.
- V. Revisão Gerencial.
- VI. Melhoria contínua.

Quais constituem o Sistema de Gestão Ambiental?

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

QUESTÃO 14 - Observe os seguintes itens:

- I. Sigilo.
- II. Eficácia.
- III. Eficiência.
- IV. Improbidade Administrativa.

Quais são considerados comportamentos éticos?

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

QUESTÃO 15 - _____ é o processo capaz de suprir as necessidades da geração atual sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações.

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) Desenvolvimento Sustentável
- B) Ecologia
- C) Biodiversidade Sustentável
- D) Ecodesign
- E) Economia Solidária

LEGISLAÇÃO INTERNA

QUESTÃO 16 - Os Conselhos Regionais de Medicina Veterinária serão constituídos à semelhança do Conselho Federal, de _____ membros, no mínimo, e de _____ no máximo, eleitos por escrutínio secreto e maioria absoluta de votos, em assembleia geral dos médicos veterinários inscritos nas respectivas regiões e que estejam em pleno gozo dos seus direitos.

Assinale a alternativa que completa corretamente a frase acima.

- A) seis – dezesseis
- B) nove – dezenove
- C) dez – cinco
- D) quinze – dez
- E) vinte – dez

QUESTÃO 17 - De acordo com a Lei nº 5.550/68, assinale a alternativa que indica o profissional que tem como privativa a atividade de promover e aplicar os processos e regimes, genéticos e alimentares mais indicados para o aprimoramento de espécies e raças.

- A) Médicos.
- B) Agrônomos.
- C) Zootecnistas.
- D) Veterinários.
- E) Enfermeiros.

QUESTÃO 18 - De acordo com a Lei nº 8.429/92, atos de improbidade administrativa são os praticados por qualquer agente público, servidor ou não, contra a administração direta, indireta ou fundacional de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios, de Território, de empresa incorporada ao patrimônio público ou de entidade para cuja criação ou custeio o erário haja concorrido ou concorra com mais de cinquenta por cento do patrimônio ou da receita anual.

Constitui ato de improbidade administrativa, importando enriquecimento ilícito, entre outras:

- I. Perceber vantagem econômica, direta ou indireta, para facilitar a alienação, permuta ou locação de bem público ou o fornecimento de serviço por ente estatal por preço inferior ao valor de mercado.
- II. Adquirir, para si ou para outrem, no exercício de mandato, cargo, emprego ou função pública, bens de qualquer natureza cujo valor seja desproporcional à evolução do patrimônio ou à renda do agente público.
- III. Aceitar emprego, comissão ou exercer atividade de consultoria ou assessoramento para pessoa física ou jurídica que tenha interesse suscetível de ser atingido ou amparado por ação ou omissão decorrente das atribuições do agente público, durante a atividade.
- IV. Perceber vantagem econômica para intermediar a liberação ou aplicação de verba pública de qualquer natureza.
- V. Receber vantagem econômica de qualquer natureza, direta ou indiretamente, para omitir ato de ofício, providência ou declaração a que esteja obrigado.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 19 - Assinale com V a assertiva verdadeira e com F a assertiva falsa, de acordo com o Decreto nº 64.704/69, relativo às competências do médico-veterinário, em campo e atuação comuns com as correspondentes profissões legalmente regulamentadas.

- () Pesquisa, planejamento, direção técnica, fomento, orientação, execução e controle de quaisquer trabalhos relativos à produção e à indústria.
- () Estudo e aplicação de medidas de saúde pública no tocante às doenças transmissíveis entre os homens.
- () Avaliação e peritagem, assim como planejamento, supervisão e orientação de crédito e de seguro a empresas agropecuárias.
- () Padronização e classificação de produtos de origem animal.
- () Responsabilidades pelas fórmulas, preparação e fiscalização de rações humanas.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) V – F – V – F – V.
- B) F – F – V – V – F.
- C) V – V – F – F – V.
- D) F – V – F – V – V.
- E) F – F – F – F – F.

QUESTÃO 20 - De acordo com a Resolução nº 592/92, entre outras, estão obrigadas a registro na Autarquia: Conselho Federal e Conselhos Regionais de Medicina Veterinária, correspondente aos Estados/Regiões onde funcionarem e cujas atividades sejam privativas ou peculiares à Medicina Veterinária:

- I. As firmas.
- II. As associações.
- III. As companhias.
- IV. As cooperativas.
- V. As empresas de economia.

Quais estão corretas?

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

Para a resolução das questões desta prova, considere os seguintes detalhes: (1) o mouse está configurado para uma pessoa que o utiliza com a mão direita (destro) e usa, com maior frequência, o botão esquerdo, que possui as funcionalidades de seleção ou de arrastar normal, entre outras. O botão da direita serve para ativar o menu de contexto ou de arrastar especial; (2) os botões do mouse estão devidamente configurados com a velocidade de duplo clique; (3) os programas utilizados nesta prova foram instalados com todas as suas configurações padrão, entretanto, caso tenham sido realizadas alterações que impactem a resolução da questão, elas serão alertadas no texto da questão ou mostradas visualmente, se necessário; (4) no enunciado e nas respostas de algumas questões existem palavras que foram digitadas entre aspas, apenas para destacá-las. Neste caso, para resolver as questões, desconsidere as aspas e atente somente para o texto propriamente dito; e (5) para resolver as questões dessa prova considere, apenas, os recursos disponibilizados para os candidatos, tais como essas orientações, os textos introdutórios das questões, os enunciados propriamente ditos e os dados e informações disponíveis nas Figuras das questões, se houver.

A questão 21 baseia-se na Figura 1 que mostra a caixa de diálogo "Propriedades da Barra de tarefas e do menu Iniciar", do Windows XP, com as configurações que se encontram ativas no computador objeto dessa questão. Nessa Figura, inseriu-se, intencionalmente, em alguns locais, retângulos, de modo a ocultá-los.

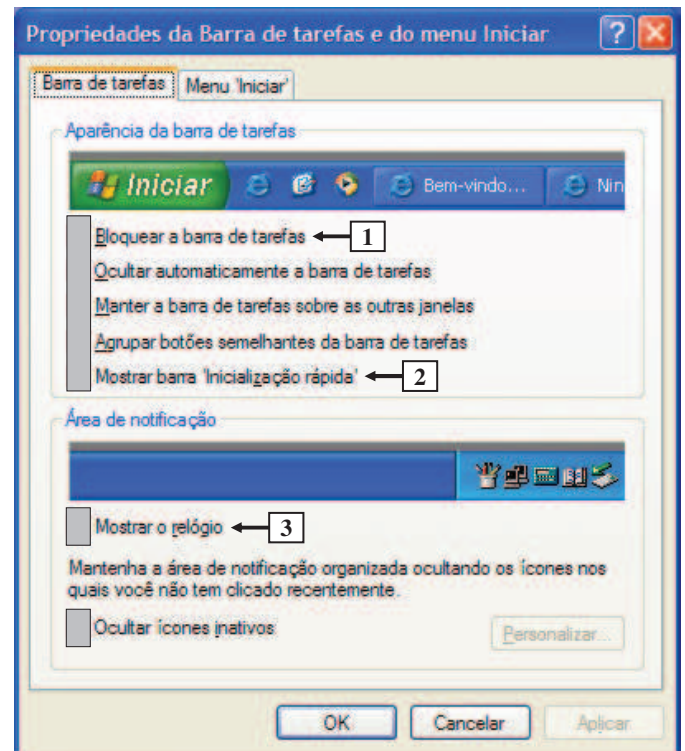


Figura 1 - Caixa de diálogo "Propriedades da Barra de tarefas e do menu Iniciar"

QUESTÃO 21 - Após observar a caixa de diálogo "Propriedades da Barra de tarefas e do menu Iniciar", do Windows XP, mostrada na Figura 1, pode-se afirmar que se encontra marcada a opção apontada pela seta nº

- I. 1.
- II. 2.
- III. 3.

Quais estão corretas?

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

A questão 22 baseia-se na Figura 2, que mostra a janela principal do Meu computador, do Windows XP, onde a seta nº 1 aponta para um menu no qual se inseriu, a sua esquerda, um retângulo de modo a ocultar, intencionalmente, a opção que se encontra selecionada.

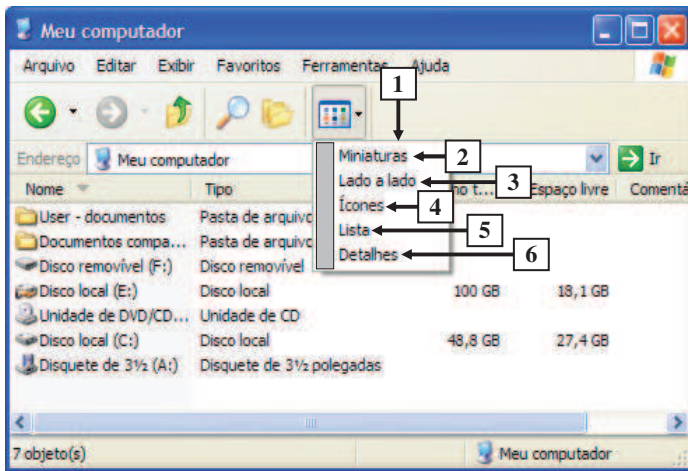


Figura 2 - Meu computador

QUESTÃO 22 - Após observar a janela "Meu computador", mostrada na Figura 2, pode-se afirmar que se encontra selecionado, no menu apontado pela seta nº 1, o item apontado pela seta nº

- A) 2, chamado "Miniaturas".
- B) 3, chamado "Lado a lado".
- C) 4, chamado "Ícones".
- D) 5, chamado "Lista".
- E) 6, chamado "Detalhes".

As questões 23 e 24 baseiam-se na Figura 3, do Word 2003, a partir da qual se elaborou um documento no qual se inseriu a imagem apontada pela seta 10, que se encontra selecionada.

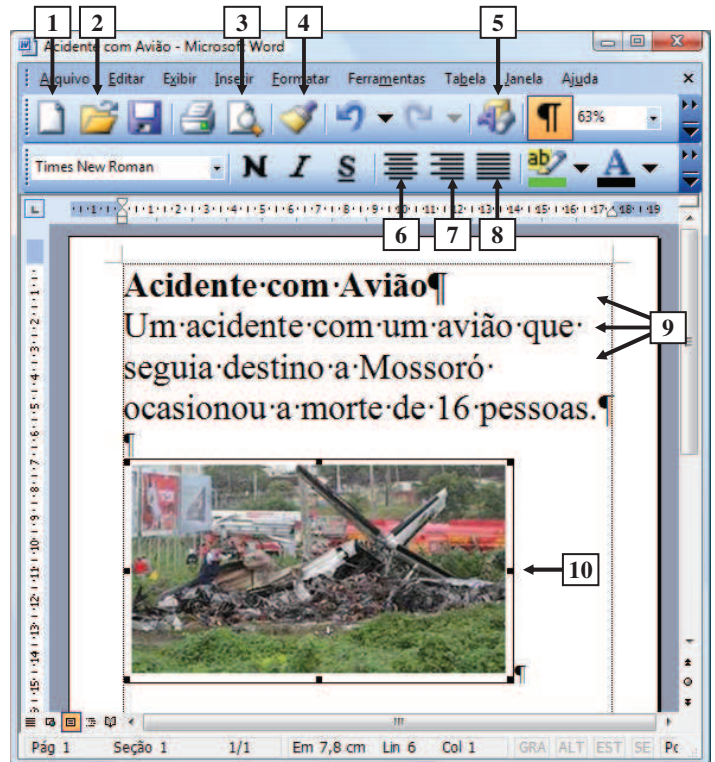


Figura 3 - Janela principal do Word 2003

QUESTÃO 23 - Na janela principal do Word 2003, mostrada na Figura 3, para criar um novo documento em branco, com base no modelo padrão, basta dar um clique, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº

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

QUESTÃO 24 - Na janela principal do Word 2003, mostrada na Figura 3, digitou-se o texto apontado pela seta nº 9 e, a seguir, inseriu-se a imagem apontada pela seta nº 10, que se encontra selecionada. Nesse caso, ao ser dado um clique, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº

A) 6, a área de trabalho desse editor de texto será mostrada da seguinte forma:



B) 6, a área de trabalho desse editor de texto será mostrada da seguinte forma:



C) 7, a área de trabalho desse editor de texto será mostrada da seguinte forma:



D) 8, a área de trabalho desse editor de texto será mostrada da seguinte forma:



E) 8, a área de trabalho desse editor de texto será mostrada da seguinte forma:



As questões 25 e 26 baseiam-se na Figura 4, do Word 2003, a partir da qual se pode observar que se elaborou um documento, onde a seta nº 5 aponta para o ponto de inserção de texto no formato de uma barra vertical (" | ") e a seta nº 6 aponta para o cursor do mouse, no formato de um " | ".

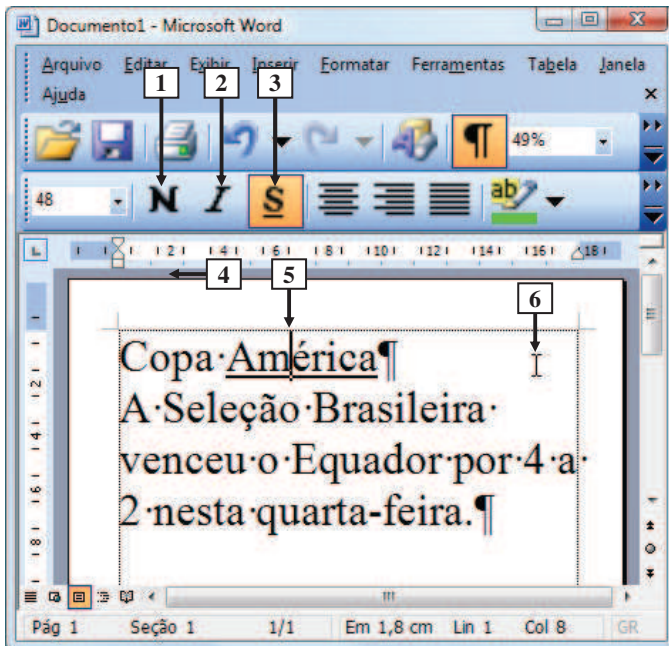
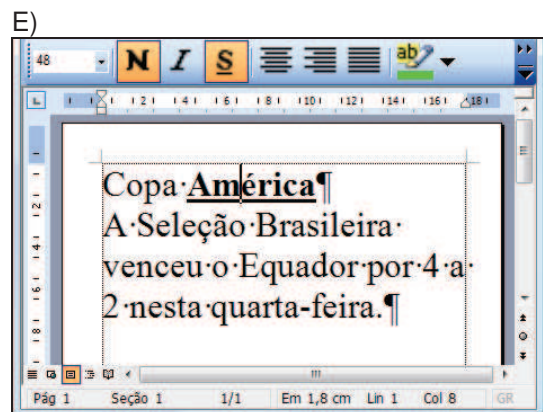
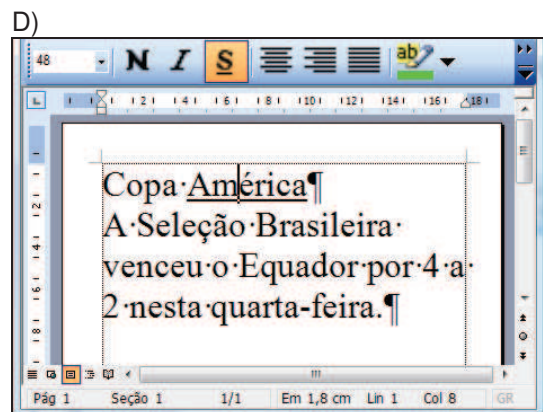
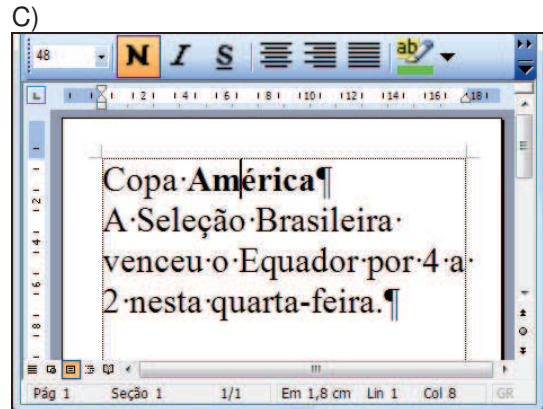
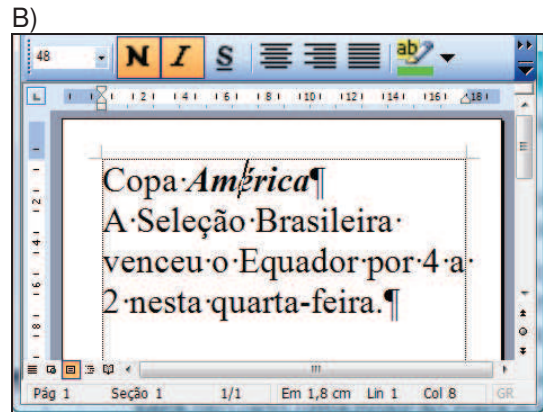
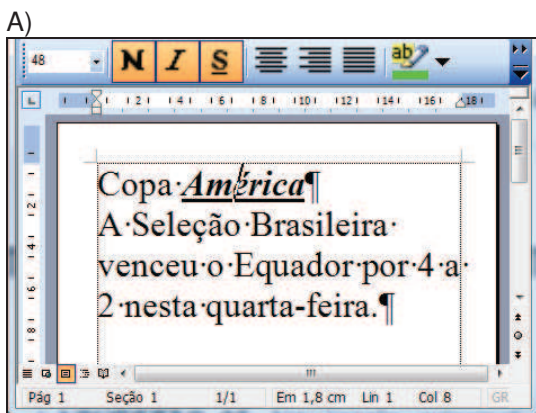


Figura 4 - Janela principal do Word 2003

QUESTÃO 25 - Na janela principal do Word 2003, mostrada na Figura 4, serão realizadas, sequencialmente, as seguintes ações: (1) será dado um clique, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº 1; (2) serão dados dois cliques, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº 2; e (3) será dado um clique, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº 3. Ao final da realização dessas ações, pode-se afirmar que a área de trabalho desse editor de texto será mostrada da seguinte forma:



QUESTÃO 26 - Na janela principal do Word 2003, mostrada na Figura 4, arrastando-se o cursor do mouse e posicionando-o, exatamente no local apontado pela seta nº 4, ou seja, na pequena área cinza situada entre o término da margem superior dessa página e a parte inferior da régua desse editor de texto, pode-se afirmar que o cursor do mouse será mostrado da seguinte forma:



A questão 27 baseia-se na Figura 5, que mostra a janela principal do Excel 2003, a partir da qual se pode observar que está sendo elaborado um documento em que se digitou, apenas, valores numéricos.

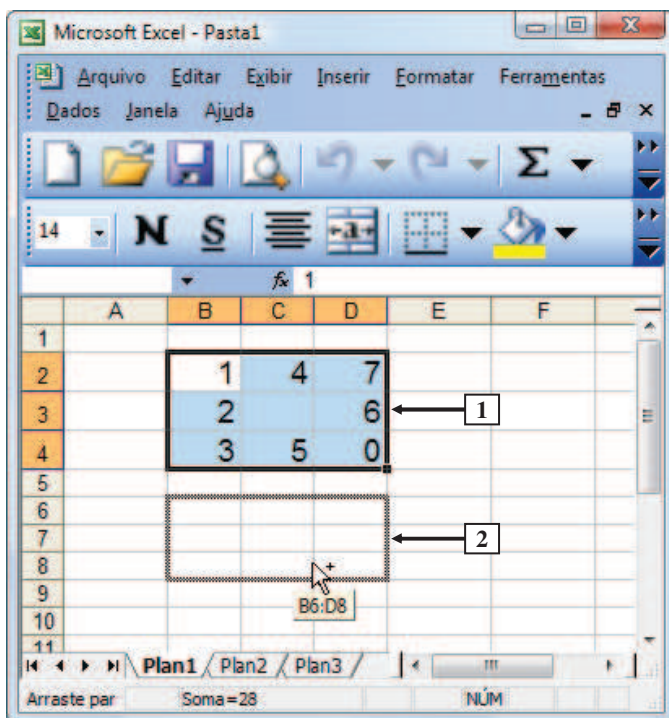


Figura 5 – Janela principal do Excel 2003

QUESTÃO 27 - Na Figura 5, do Excel 2003, selecionou-se o intervalo de células apontado pela seta nº 1 e, a seguir, pressionando-se, simultaneamente o botão esquerdo do mouse e a tecla CTRL, arrastou-se o cursor do mouse até o local apontado pela seta nº 2. Nesse caso, soltando-se o botão esquerdo do mouse, pode-se afirmar que a área de trabalho dessa planilha eletrônica será mostrada da seguinte forma:

A)

	A	B	C	D	E	F
1						
2		1	4	7		
3		2		6		
4		3	5	0		
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						

B)

	A	B	C	D	E	F
1						
2		1	4	7		
3		2		6		
4		3	5	0		
5						
6		1	4	7		
7		2		6		
8		3	5	0		
9						
10						
11						

C)

	A	B	C	D	E	F
1						
2		1	4	7		
3		2		6		
4		3	5	0		
5						
6		4	5	8		
7		5		7		
8		6	6	1		
9						
10						
11						

D)

	A	B	C	D	E	F
1						
2		1	4	7		
3		2		6		
4		3	5	0		
5						
6		1	4	7		
7		2		6		
8		3	9	0		
9						
10						
11						

E)

	A	B	C	D	E	F
1						
2		1	4	7		
3		2		6		
4		3	5	0		
5						
6		1	4	7		
7		2		6		
8		3	9	13		
9						
10						
11						

As questões 28 e 29 baseiam-se nas Figuras 6(a) e 6(b). A Figura 6(a) mostra a janela principal do Excel 2003, a partir da qual se elaborou um documento. A Figura 6(b) mostra a fórmula que será inserida na célula da Figura 6(a), no local apontado pela seta nº 2.

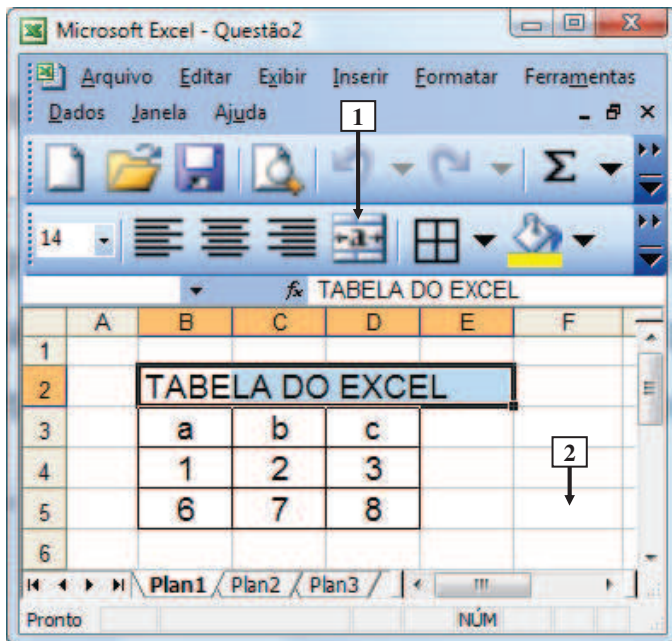


Figura 6(a) - Janela principal do Excel 2003

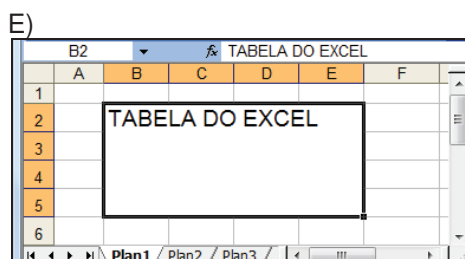
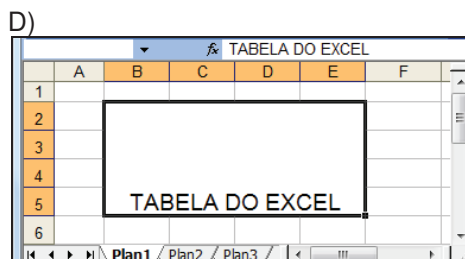
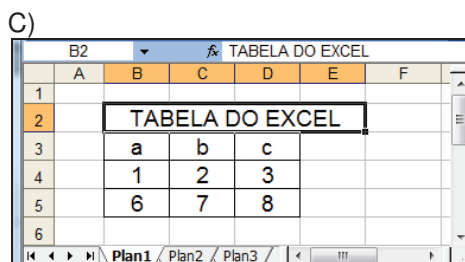
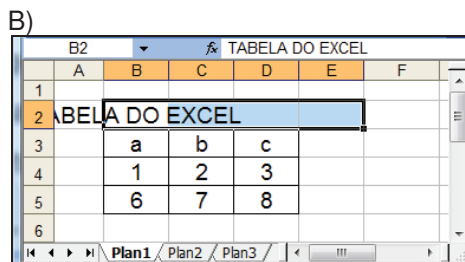
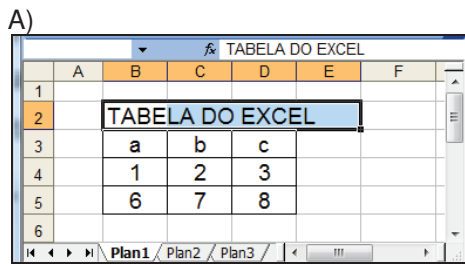
=B5+C5+D5+E5+F5

Figura 6(b) – Fórmula do Excel 2003

QUESTÃO 28 - Na janela principal do Excel 2003, mostrada na Figura 6(a), digitando-se, na célula apontada pela seta nº 2, a fórmula da Figura 6(b) e, a seguir, pressionando-se a tecla ENTER, do teclado, pode-se afirmar que será

- A) exibida uma mensagem informando que a fórmula matemática contém um erro de digitação.
- B) exibida uma mensagem informando que o Excel não pode calcular a fórmula devido a ter sido criada uma referência circular.
- C) #NULO!
- D) 21.
- E) 8.

QUESTÃO 29 - Na janela principal do Excel 2003, mostrada na Figura 6(a), dando-se apenas um clique, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº 1, pode-se afirmar que a área de trabalho do Excel será mostrada da seguinte forma:



A questão 30 baseia-se nas Figuras 7(a) e 7(b), que mostram a mesma janela do Internet Explorer 8, entretanto com uma pequena diferença entre elas. A Figura 7(b) exibe o resultado obtido após ser ativado determinado ícone na Figura 7(a).

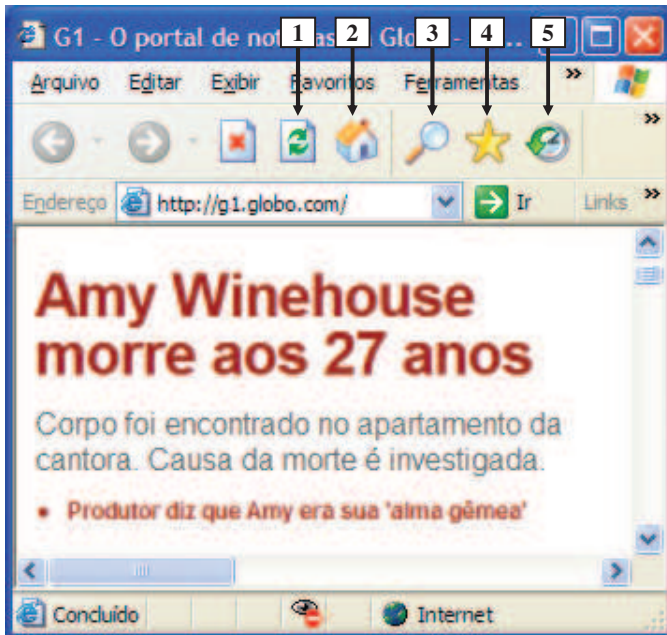


Figura 7(a) - Internet Explorer 8

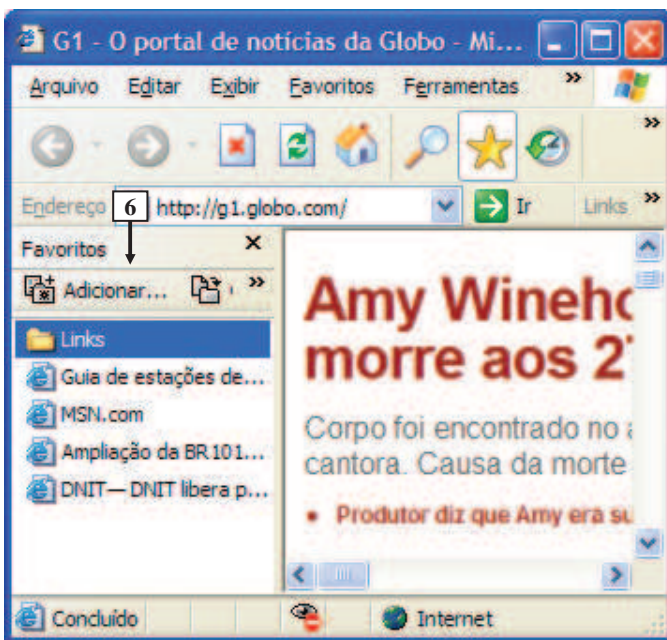


Figura 7(b) - Internet Explorer 8

QUESTÃO 30 - Na Figura 7(b), do Internet Explorer 8, para que passasse a ser mostrado o painel apontado pela seta nº 6, bastou, antes, na Figura 7(a), dar um clique, com o botão esquerdo do mouse, sobre o ícone apontado pela seta nº

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31 - Relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando os elementos que compõem o processo de comunicação, segundo Neis (1999), aos respectivos conceitos.

Coluna 1

1. Emissor.
2. Mensagem.
3. Código.
4. Receptor.
5. Meio de transmissão.

Coluna 2

- () É o meio pelo qual se transmite a mensagem.
- () É o ser para quem a mensagem é transmitida.
- () É a própria comunicação, é o conteúdo, a essência.
- () É a coleção de regras, preceitos, convenções sobre qualquer assunto.
- () É a pessoa que emite a comunicação.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

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

QUESTÃO 32 - De acordo com Finch (1999), quando se pensa em atendimento ao cliente, é comum pensar que determinados indivíduos ou departamentos são os únicos responsáveis por prestar esse serviço. Entretanto, na maioria das organizações, os departamentos de atendimento a clientes representam somente parte de toda a responsabilidade de atendimento.

Segundo o autor, a quem cabe, nas empresas, prestar um bom atendimento?

- I. Aos diretores da empresa.
- II. Ao departamento de vendas.
- III. Às telefonistas.
- IV. Ao atendente.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 33 - Analise as assertivas abaixo a respeito da qualidade no atendimento ao público, assinalando com V para verdadeiro, e F, para falso, segundo Neis e Finch (1999).

- () O atendente/telefonista deve se responsabilizar por atender ao cliente, oportunamente, com cortesia.
- () O atendente/telefonista deve aprender e praticar com prazer habilidades de atendimento ao cliente.
- () O atendente/telefonista eficiente deve atender ao usuário com agilidade e é aconselhável interrompê-lo no momento do atendimento e apressá-lo.
- () O atendente/telefonista deve ter a capacidade de adequar a linguagem ao receptor.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) F – V – V – V.
- B) V – F – V – F.
- C) F – V – V – F.
- D) V – V – F – V.
- E) V – F – V – V.

QUESTÃO 34 - Segundo Beltrão (1991), são características do relacionamento pessoal, EXCETO:

- A) Autocontrole e tolerância.
- B) Parcialidade.
- C) Crítica e autocrítica.
- D) Respeito à individualidade do colega e lealdade.
- E) Adaptação e colaboração à equipe de trabalho.

QUESTÃO 35 - Para Beltrão (1991), no atendimento ao público, qual a forma de comportamento aceitável deve ser utilizado no local de trabalho pela telefonista?

- A) Prestar informações e ter habilidade de transmitir o inconveniente.
- B) Possuir boa dicção e terminologia correta não são imprescindíveis para o atendimento.
- C) Compromisso de atender bem, com paciência e cortesia, independente do próprio cansaço físico ou de problemas pessoais.
- D) Dispensar ao cliente atenção e diplomacia.
- E) Ser sincera, fornecendo informações de ordem particular.

QUESTÃO 36 - A fraseologia usual para o desempenho de um notável atendimento contém as seguintes palavras, segundo Beltrão (1991):

- A) “Um momento, por favor. Obrigada(o).”
- B) “Quem gostaria? Pronto.”
- C) “Aguarde um instantinho.”
- D) “Como é seu nome, querida?”
- E) “Da onde?”

QUESTÃO 37 - A telefonista eficiente, ao atender a chamadas telefônicas, deverá estar consciente de suas responsabilidades para com o sistema de telecomunicações e para consigo mesmo, de acordo com Beltrão (1991).

Indique qual a alternativa que NÃO apresenta os requisitos necessários para a eficiência das comunicações telefônicas.

- A) Boa dicção.
- B) Cortesia.
- C) Agilidade.
- D) Sigilo nas comunicações.
- E) Autocompaixão.

QUESTÃO 38 - Os códigos de telefonia são uma coleção de regras, preceitos ou convenções utilizadas para facilitar a troca de informações de forma rápida e precisa entre as telefonistas, principalmente em regiões diferentes e distantes. Nesse sentido, assinale a alternativa INCORRETA a respeito de códigos de serviço e termos técnicos.

- A) AVT = Aviso de Transmissão.
- B) CPCT = Central Privada de Comunicação Telefônica.
- C) DDO = Discagem Direta à Operadora.
- D) CAU = Cartão de Atendimento Unificado.
- E) COAT = Código de Atividade do Cliente.

QUESTÃO 39 - Segundo Neis (1999), são fundamentos do atendimento ao público da telefonista na recepção e ao telefone, EXCETO:

- A) Intimidade e alteração da voz.
- B) Adequação de linguagem e a maneira de tratar as pessoas.
- C) Transmissão de informações corretas.
- D) Rapidez e eficiência no atendimento.
- E) Organização do ambiente do trabalho, seja na cabine telefônica ou na recepção, independente do local de atuação.

QUESTÃO 40 - Segundo Neis (1999), em relação aos princípios éticos que devem fundamentar a conduta profissional de trabalhadores da área de telefonia, analise as assertivas abaixo, assinalando V para verdadeiro, ou F, para falso.

- () Planejar sempre as chamadas, para ser objetivo nos telefonemas.
- () Desligar antes do cliente, pois tem muitas ligações a receber.
- () Lutar pelo progresso de sua profissão.
- () Respeitar a capacidade e as limitações individuais.
- () Usar linguagem erudita.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) F – V – F – V – V.
- B) V – F – V – V – F.
- C) F – V – V – V – F.
- D) V – V – F – F – V.
- E) V – F – V – F – V.

Instruções Gerais:

Elabore um texto dissertativo com extensão mínima de 20 linhas, e máxima de 30, expondo suas ideias sobre o tema proposto. Não esqueça de criar um título.

Aspectos Gerais:

1. Confira se seus dados de identificação estão corretos na sua *folha definitiva* de redação. Qualquer divergência, chame o fiscal da sala.
2. Faça o rascunho de seu texto, revise-o e, a seguir, passe a limpo na folha definitiva que está devidamente identificada.
3. Não serão corrigidos textos a lápis.
4. Não é permitido o uso de corretivo líquido. Caso cometa algum equívoco, risque-o e reescreva a passagem.
5. Textos que não abordarem o tema proposto e que não tiverem o número mínimo de linhas delimitado NÃO serão considerados.
6. A letra deverá ser legível e de tamanho regular.

Tema – Será que o computador vai aposentar o lápis e o papel?**Texto 1 – Mundo que vai, mundo que volta**

A máquina de escrever já foi um golpe na letra de mão. A rigor, a prensa de Gutenberg, muito antes, já fora um golpe. Mas nenhum deles acertou em cheio. O computador sim, com seu avanço totalizante sobre a vida. A morte do cursivo pode resultar no fenômeno, inédito na história, de uma criança de hoje não conseguir ler o que o pai escreveu na escola, ou numa cana, ou num diário. Aqueles traços redondos como argolas, inclinados para a direita como matagal ao vento, engatados uns aos outros como vagões de trem, que diabos seriam? O cursivo difere bastante da letra de fôrma. O filho achará que o pai escrevia em árabe.

A ilegibilidade de um texto em letra de mão não é ocorrência nova na história. Documentos do século XVI só os paleógrafos são capazes de decifrar. Mas sempre se passou um tempo considerável, até que uma maneira de escrever caducasse aos olhos dos vindouros. O que se desenha de inédito no horizonte é o fenômeno se dar no espaço de apenas uma geração. Os avanços tecnológicos têm ocorrido velozmente, mas corte tão nítido e abrupto, a erguer-se como muro generacional intransponível, ainda estava por vir. É um mundo que vai embora.

(Roberto Pompeu de Toledo, Revista Veja, 27-7-2011 – fragmento)

Texto 2 – Escrever à mão.

Não é nenhuma novidade que estamos nos desacostumando a escrever à mão. Quando ainda o fazemos? Ao assinar um documento, ao deixar um bilhete na porta da geladeira, ao organizar a lista de compras para o supermercado. É por isso que o Estado americano de Indiana já estuda a possibilidade de retirar do currículo escolar o ensino da letra cursiva, já que os teclados serão uma extensão de nossos dedos.

Acompanhei a discussão desse assunto na rádio CBN, num programa em que a filósofa e escritora Viviane Mosé contrapôs-se ao jornalista Artur Xexéo. Viviane não acredita que esse projeto vá pegar e pensa que a vida ficaria menos poética e menos livre sem o uso da mão como ferramenta para se comunicar.

Já Xexéo não tem dúvida de que esse é um caminho sem volta: assim como não há mais razão para aprendermos a revelar uma foto – prática que constava do currículo de todas as faculdades de comunicação – não haverá razão também para que se aprenda a letra cursiva.

Impossível não lembrar dos nossos primeiros cadernos da escola, da magia de aprender a unir uma letra na outra e de assinar pela primeira vez o próprio nome. A assinatura da gente faz parte da nossa identidade.

Lindo, mas está na hora de acordar: em breve as assinaturas serão todas digitalizadas e ninguém mais usará cadernos, e sim tablets. Canetas, lápis, apontadores, cadernetinhas, irá tudo para o museu, e dê-se por feliz se o livro impresso também não for.

Sei que é bobagem tentar parar o tempo: recusar-se a aceitar os avanços da tecnologia é uma forma de lutar contra a ideia da morte. O problema é que nem tudo considero um avanço: viver sem poesia é evoluir?

(Martha Medeiros, Jornal Zero Hora, 17-7-2011 – fragmentos)

Instrução:

Elabore um texto dissertativo que atenda às seguintes questões: Está a escrita fadada ao esquecimento? Será que o computador vai aposentar o lápis e papel? Justifique seu ponto de vista de forma consistente, procurando estabelecer relações com os avanços tecnológicos.

Lembre-se de que sua dissertação deverá apresentar ideias organizadas, de acordo com a norma culta da língua escrita, fundamentada em argumentos consistentes, podendo, inclusive, valer-se de pequenas narrações ou descrições. Procure, portanto, ser original, evitando cópia dos textos de apoio que constituem essa prova.

Utilize este espaço para fazer seu rascunho**Título:****01****02****03****04****05****06****07****08****09****10****11****12****13****14****15****16****17****18****19****20****21****22****23****24****25****26****27****28****29****30**