

Auxiliar Administrativo-Recepção

CÓDIGO: (AAR04)

Caderno: 1 Aplicação: Tarde

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

- 1 - A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo de preenchimento do cartão de respostas.
- 2 - O candidato que, na primeira hora de prova, se ausentar da sala e a ela não retornar, será eliminado.
- 3 - Os três últimos candidatos ao terminar a prova deverão permanecer na sala e somente poderão sair juntos do recinto, após aposição em ata de suas respectivas assinaturas.
- 4 - Você **NÃO** poderá levar o seu caderno de questões, pois a imagem do seu **cartão de respostas** será disponibilizado em <http://concursos.biorio.org.br>.

INSTRUÇÕES - PROVA OBJETIVA

- 1- Confira atentamente se este caderno de perguntas, que contém **40 questões objetivas**, está completo.
- 2 - Cada questão da Prova Objetiva conterà **5 (cinco) opções** e somente uma correta.
- 3 - Confira **se seus dados, o emprego e a área/microregião** escolhidos, indicados no **cartão de respostas**, estão corretos. Se notar qualquer divergência, notifique imediatamente ao Fiscal ou ao Chefe de Local. Terminada a conferência, você deve assinar o **cartão de respostas** no espaço apropriado.
- 4 - Confira atentamente se o **emprego** e o **número do caderno** que consta neste caderno de questões é o mesmo do que consta em seu **cartão de respostas**. Se notar qualquer divergência, notifique imediatamente ao Fiscal ou ao Chefe de Local.
- 5 - Cuide de seu **cartão de respostas**. Ele não pode ser rasurado, amassado, dobrado nem manchado.
- 6 - Se você marcar mais de uma alternativa, sua resposta será considerada errada mesmo que uma das alternativas indicadas seja a correta.

AGENDA

- **23/09/2013**, divulgação do gabarito e exemplar dos Cadernos de Questões da Prova Objetiva após às 14h.
- **26/09/2013**, disponibilização das Imagens dos Cartões Respostas das Provas Objetivas.
- **26/09 e 27/09/2013**, recursos contra formulação e conteúdos da Prova Objetiva na Internet.
- **03/10/2013**, divulgação do resultado da análise dos recursos da Prova Objetiva.
- **03/10/2013**, divulgação do Resultado das Provas Objetivas.
- **03/10/2013**, divulgação Relação dos Candidatos Convocados para a Entrevista Técnica.
- **08/10 a 11/10/2013**, realização da **Entrevista Técnica**.

● Informações:

Tel: 21 3525-2480 das 9 às 18h

Internet:

<http://concursos.biorio.org.br>

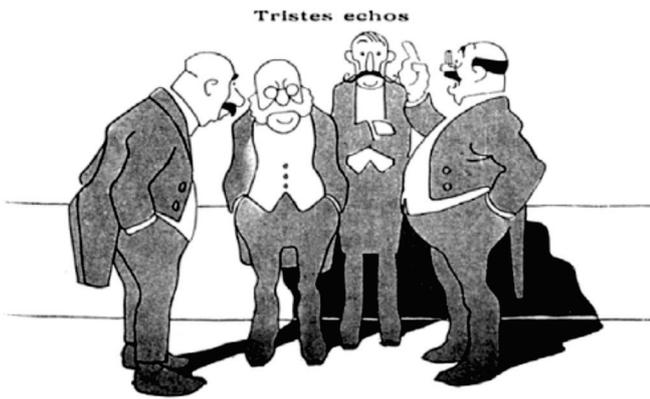
E-mail:

iabas2013@biorio.org.br



Concursos

LÍNGUA PORTUGUESA



— Eu continuo a afirmar. A população esteve presa de grande panico. Eu na minha clínica tive cincoenta casos fataes, mas todos benignos.
A Careta, n. 543, 19 de novembro de 1918, p. 23.

1 - A charge acima foi publicada em 1918, numa célebre revista de humor da época. O humor da charge se deve à(ao):

- (A) indumentária demasiadamente elegante dos personagens.
- (B) modo de falar dos médicos.
- (C) contradição lógica na fala de um dos médicos.
- (D) oposição entre título e imagem.
- (E) expressão facial dos médicos representados.

2 - Na escrita da fala, a charge mostra ser de outra época, quando se empregava grafia diferente. Indique a alternativa em que NÃO há uma diferença gráfica em relação à atualidade:

- (A) “Eu continuo a afirmar”.
- (B) “A população esteve presa de grande panico”.
- (C) “Eu na minha clínica tive cincoenta casos fataes”.
- (D) “Tristes echos”.
- (E) “mas todos benignos”.

TEXTO – MEDICINA ALTERNATIVA

Folha - Você critica a medicina alternativa pela falta de testes clínicos que atestem sua eficácia, mas sabemos eles também têm suas falhas. Ainda assim os alternativos precisam seguir as regras da medicina convencional?

Paul Offit - Sim. Outro dia entrei numa loja de produtos naturais e perguntei ao balconista se havia algo para baixar colesterol. Ele me deu um extrato de alho concentrado.

Uma pessoa com colesterol alto e histórico de doença cardíaca vai se beneficiar de uma estatina [droga para baixar colesterol]. Só que ela pode entrar nessa loja e receber um mau conselho.

As pessoas que vendem esses produtos ganham dinheiro e podem bancar um teste clínico. Estudos já mostraram que você não tem mais chance de baixar o

colesterol com o extrato de alho do que com o placebo. O consumidor merece testes. E extrato concentrado de alho pode causar efeitos colaterais.

É desconcertante que as pessoas tenham a ideia de que algo é seguro e funciona quando pode não funcionar e não ser seguro. Essa indústria é colocada como intocável. Nos EUA, a indústria de megavitaminas e suplementos movimentou US\$ 34 bilhões em 2012. O que surpreende é que as pessoas acham que essas fabricantes são empresas familiares, que os produtos são feitos por elfos em montanhas.

Gostaria que tivéssemos o mesmo ceticismo com a medicina alternativa que temos com a medicina moderna. Se acupuntura é bom, vamos descobrir como! Apontar para as estrelas não dá.

3 - “Você critica a medicina alternativa pela falta de testes clínicos que atestem sua eficácia, mas sabemos eles também têm suas falhas”.

Assinale a alternativa em que o comentário realizado sobre os componentes desse segmento do texto é INCORRETO:

- (A) O emprego de “você” para o entrevistado mostra certa informalidade na entrevista.
- (B) O possessivo “sua” se refere a “medicina alternativa”.
- (C) O pronome “eles” se refere a “testes clínicos”.
- (D) O pronome “suas” se refere a “eficácia”.
- (E) O conectivo “pela” tem valor de causa.

4 - “Ainda assim os alternativos precisam seguir as regras da medicina convencional?”. O termo “ainda assim” equivale a:

- (A) embora haja a medicina alternativa
- (B) mesmo com essas falhas apontadas
- (C) apesar das regras da medicina convencional
- (D) ainda que você critique a medicina alternativa
- (E) mesmo que a medicina convencional faça testes clínicos

5 - “Estudos já mostraram que você não tem mais chance de baixar o colesterol com o extrato de alho do que com o placebo”.

Essa frase do texto mostra que:

- (A) a medicina alternativa só funciona em alguns casos.
- (B) o extrato de alho é remédio comprovadamente eficiente.
- (C) o extrato de alho tem remédios tradicionais de valor equivalente.
- (D) algumas indicações da medicina alternativa são enganosas.
- (E) o placebo é superior ao extrato de alho, nos efeitos produzidos.

6 - “Se acupuntura é bom, vamos descobrir como! Apontar para as estrelas não dá”.

Essa frase final do texto recomenda:

- (A) estudos mais aprofundados
- (B) técnicas alternativas
- (C) crenças mágicas
- (D) pesquisas de novos medicamentos
- (E) volta ao passado

7 - O fato narrado no início da resposta do entrevistado só NÃO mostra:

- (A) o hábito da automedicação
- (B) a ampla difusão da medicina alternativa
- (C) a busca predominante do lucro
- (D) a falta de conhecimento científico
- (E) a eficiente formação profissional dos farmacêuticos

8 - “O que surpreende é que as pessoas acham que essas fabricantes são empresas familiares, que os produtos são feitos por elfos em montanhas”. Nesse segmento do texto, em relação aos vocábulos sublinhados, podemos afirmar corretamente que:

- (A) todos pertencem à mesma classe gramatical.
- (B) todos pertencem a classes gramaticais diferentes.
- (C) as duas últimas ocorrências pertencem à mesma classe.
- (D) as duas primeiras ocorrências pertencem à mesma classe.
- (E) a última ocorrência pertence a uma classe diferente das demais.

9 - A alternativa em que os dois vocábulos são acentuados em função da mesma regra de acentuação gráfica é:

- (A) clínica / intocável
- (B) eficácia / cardíaca
- (C) também / você
- (D) têm / só
- (E) histórico / dá

10. A alternativa em que ocorre a presença da linguagem coloquial é:

- (A) “Nos EUA, a indústria de megavitaminas e suplementos movimentou US\$ 34 bilhões em 2012”.
- (B) “O que surpreende é que as pessoas acham que essas fabricantes são empresas familiares, que os produtos são feitos por elfos em montanhas”.
- (C) “Gostaria que tivéssemos o mesmo ceticismo com a medicina alternativa que temos com a medicina moderna”.
- (D) “Se acupuntura é bom, vamos descobrir como!”
- (E) “Apontar para as estrelas não dá”.

RACIOCÍNIO LÓGICO

11 - Observe a sequência:

7, 10, 14, 19, 25, 32, ...

O próximo termo é o:

- (A) 38;
- (B) 39;
- (C) 40;
- (D) 41;
- (E) 42.

12 - Sempre que passa o fim-de-semana na serra, Mônica visita sua tia. Sempre que está na serra e faz sol, Mônica toma sorvete. No último fim de semana, Mônica estava na serra e tomou sorvete. Nesse caso, avalie as seguintes afirmativas:

- I. Mônica visitou a tia.
- II. Fez sol na serra nesse fim de semana.
- III. Mônica tomou sorvete quando visitou a tia.

Está correto o que se afirma em:

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

13 - Juliano saiu de casa com uma certa quantia, gastou 30% do que tinha no mercado, depois gastou no açougue 20% do que sobrou e voltou para casa sem fazer outro gasto. Assim, Juliano voltou para casa com a seguinte percentagem da quantia com que saiu:

- (A) 44%;
- (B) 50%;
- (C) 54%;
- (D) 56%;
- (E) 58%.

14 - Valinho, Vezinho, Vitinho e Vovinho são amigos e começaram suas respectivas coleções de estampas num mesmo dia. Valinho começou com duas estampas e a cada dia adquire mais duas estampas para a coleção. Vezinho e Vitinho começaram com três estampas e a cada dia acrescentam mais três a suas respectivas coleções. Vovinho começou com cinco e a cada dia incorpora mais cinco estampas a sua coleção. Depois de x dias de coleção, eles resolveram contar o total de estampas que já tinham e perceberam que ao todo tinham 416 estampas. Nesse caso, x é igual a:

- (A) 18;
- (B) 21;
- (C) 24;
- (D) 28;
- (E) 32.

15 - Há oito caminhos que levam de Papapá a Pepepé e há quatro caminhos que levam de Pepepé a Pipipi. O número caminhos distintos que levam de Papapá até Pipipi passando por Pepepé é igual a:

- (A) 12;
- (B) 24;
- (C) 28;
- (D) 32;
- (E) 36.

SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE-SUS

16 - A saúde tem como fatores determinantes e condicionantes, entre outros, os a seguir listados, EXCETO um. Assinale-o.

- (A) a alimentação;
- (B) o saneamento básico;
- (C) o meio ambiente;
- (D) o acesso aos bens e serviços supérfluos;
- (E) o trabalho.

17 - O Sistema Único de Saúde (SUS) é o conjunto de:

- (A) ações e serviços de saúde prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da Administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo Poder Público;
- (B) ações e serviços de saúde prestados por órgãos e instituições públicas federais da Administração direta e indireta mantidas pelo Poder Público;
- (C) ações e serviços de saúde e de previdência e assistência social prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais da Administração direta mantidas pelo Poder Público;
- (D) ações e serviços de saúde e de previdência e assistência social prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais da Administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo Poder Público;
- (E) ações e serviços de saúde prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais da Administração direta mantidas pelo Poder Público.

18 - NÃO está incluída no campo de atuação do SUS a execução de ações de:

- (A) vigilância sanitária;
- (B) vigilância epidemiológica;
- (C) saúde do trabalhador;
- (D) assistência terapêutica integral, inclusive farmacêutica;
- (E) educação formal no ensino superior na área da saúde.

19 - As atribuições comuns a todos os profissionais das Equipes de Saúde da Família, de Saúde Bucal e de Agentes Comunitários de Saúde incluem as seguintes, EXCETO uma, que está ERRADA. Assinale-a.

- (A) participar do processo de territorialização e mapeamento da área de atuação da equipe, identificando grupos, famílias e indivíduos expostos a riscos, inclusive aqueles relativos ao trabalho, e da atualização contínua dessas informações, priorizando as situações a serem acompanhadas no planejamento local;
- (B) realizar o cuidado em saúde da população adscrita exclusivamente no âmbito da unidade de saúde ou no domicílio;
- (C) realizar ações de atenção integral conforme a necessidade de saúde da população local, bem como as previstas nas prioridades e protocolos da gestão local;
- (D) garantir a integralidade da atenção por meio da realização de ações de promoção da saúde, prevenção de agravos e curativas e da garantia de atendimento da demanda espontânea, da realização das ações programáticas e de vigilância à saúde;
- (E) realizar a escuta qualificada das necessidades dos usuários em todas as ações, proporcionando atendimento humanizado e viabilizando o estabelecimento do vínculo.

20 - Para os efeitos do Pacto pela Vida é considerada idosa a pessoa com ao menos a seguinte idade:

- (A) 50 anos;
- (B) 60 anos;
- (C) 65 anos;
- (D) 70 anos;
- (E) 75 anos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21 - Segundo autores consagrados, a comunicação descendente, entre níveis hierárquicos distintos, conta com cinco elementos prioritários, que compõem o processo, ora facilitando, ora dificultando, dos quais podemos destacar:

- (A) instrução da tarefa e dados do cliente;
- (B) instrução da tarefa e a origem do problema;
- (C) instrução da tarefa e a fundamentação lógica;
- (D) fundamentação lógica e explicações relativas ao cliente;
- (E) fundamentação lógica e tipo de produto a que se refere.

22 - No processo de comunicação também podem ocorrer perturbações indesejáveis que tendem a deturpar, distorcer ou alterar de maneira imprevisível a mensagem transmitida. Essas barreiras de comunicação podem ser de ordem pessoal, física ou semântica. Como exemplo de barreira pessoal ou humana, podemos citar:

- (A) os sentimentos pessoais;
- (B) a distância entre as pessoas;
- (C) a decodificação de gestos pessoais;
- (D) a interpretação de palavras por pessoas;
- (E) os ruídos ambientais que dificultam as pessoas a ouvir.

23 - Da mesma forma que as barreiras humanas e físicas interferem na comunicação humana, as barreiras semânticas também podem afetá-la. Como exemplo de barreira semântica podemos citar:

- (A) significados de sinais;
- (B) hábitos de ouvir e falar;
- (C) emoções e preocupações;
- (D) falhas mecânicas e ruídos;
- (E) motivações e limitações pessoais.

24 - Quase sempre a comunicação organizacional funciona com estrangulamento das mensagens e significados entre a administração e as pessoas, sendo alterada ou transformada ao longo do processo. Os canais de comunicação formal são aqueles que fluem dentro da cadeia de comando ou responsabilidade e constituem-se de três tipos: ascendentes, descendentes e horizontais. Em relação ao tema é correto afirmar que:

- (A) na comunicação ascendente realiza-se o intercâmbio lateral ou diagonal de mensagens entre pares;
- (B) na comunicação descendente são abordadas soluções de problemas interdepartamentais e trocas de ideias entre colegas;
- (C) na comunicação descendente são englobados assuntos tais como implementação de objetivos e instruções de trabalho;
- (D) na comunicação horizontal geralmente são abordados problemas e exceções, sugestões de melhoria e relatórios de desempenho;
- (E) na comunicação ascendente encaminha-se a orientação para implementação de estratégias, práticas e procedimentos.

25 - Os meios e formas como as ferramentas de comunicação são utilizados em uma organização podem ser classificados em visuais, auditivos e audiovisuais. Podem ser classificados como formas visuais:

- (A) fotografias, mapas, conversas e telefone;
- (B) desenhos, diplomas, certificados, panfletos e rádio;
- (C) cartazes, boletins, pinturas, reuniões e conferências;

- (D) circulares, manuais, formulários, diagramas e cartas;
- (E) jornais, revistas, gráficos, quadro de avisos e entrevistas.

26 - O conflito é um elemento importante tanto na dinâmica pessoal quanto na organizacional. Existem vários tipos de conflito e sua identificação pode auxiliar a detectar a estratégia mais adequada para administrá-lo. Em relação ao tema é correto afirmar que:

- (A) o conflito percebido não é visível e não há, mesmo por parte das pessoas envolvidas, uma percepção clara de sua instalação;
- (B) o conflito latente é o que já atingiu ambas as partes, já é percebido por terceiros e pode interferir na dinâmica da organização;
- (C) o conflito latente não é declarado e não há, mesmo por parte dos elementos envolvidos, uma clara consciência de sua existência;
- (D) o conflito manifesto é aquele em os elementos envolvidos percebem, racionalmente, a existência do conflito, embora não haja ainda manifestações abertas do mesmo;
- (E) o conflito percebido é o que já atingiu ambas as partes com manifestações abertas, é claramente presenciado por terceiros e pode interferir na dinâmica da organização.

27 - Na administração de conflitos, é relevante também identificar se os envolvidos trabalham em um grupo ou em uma equipe, já que existem diferenças entre tais denominações. Uma equipe tem um objetivo em comum e seus integrantes devem se comunicar de forma aberta e direta. Um dos motivos da geração de conflitos nas empresas é o:

- (A) uso impróprio de práticas gerenciais, que acontece quando diferenças culturais como idioma, costumes, sentimentos geram uma comunicação equivocada;
- (B) etnocentrismo, que ocorre quando se aplica uma determinada prática gerencial de uma cultura, levando-se em conta apenas sua eficiência e eficácia, contudo, em outra cultura;
- (C) etnocentrismo, que ocorre quando uma pessoa recorre a seus próprios valores culturais como parâmetro para resolver algum problema num ambiente cujos padrões culturais sejam distintos do seu;
- (D) uso impróprio de práticas gerenciais, que ocorre quando, pelo fato de cada cultura possuir um conjunto de valores como referência, pessoas de diferentes culturas apresentarem valores e entendimentos distintos;
- (E) uso impróprio de práticas gerenciais, que ocorre quando uma pessoa recorre a seus próprios valores culturais como parâmetro para resolver algum problema num ambiente cujos padrões culturais sejam distintos do seu.

28 - Para o desenvolvimento de trabalho em equipe é necessário conhecer algumas características das pessoas e identificar se estarão aptas para, em equipe, desempenhar determinadas tarefas a contento. Um indivíduo:

- (A) organizador é o responsável pela execução, que normalmente domina a equipe;
- (B) controlador analisa todas as ideias, sugestões e ações de modo cuidadoso e objetivo;
- (C) pensador é o que focaliza o conjunto do que vai ser realizado, trazendo ideias e sugestões;
- (D) analisador procura estar a par do andamento dos trabalhos, bem como lembra e cobra prazos;
- (E) realizador organiza e coordena as atividades, confeccionando cronogramas e listas de atividades.

29 - O verdadeiro profissional de atendimento ao público é aquele que sabe adequar a sua postura aos mais diversos tipos de situação. E algumas características são fundamentais para tratar com os mais diferentes perfis de cliente. Por exemplo, o cliente impulsivo, mas calmo, em geral não aceita opiniões e, ao se sentir prejudicado, reclama da empresa e de seus funcionários. A melhor forma de tratá-lo é:

- (A) ouvir com atenção e dar orientação cuidadosa e detalhada;
- (B) deixar que ele fale tudo, sem interromper, numa espécie de catarse;
- (C) jamais o confrontar, pois isso levaria a uma discussão cuja dimensão poderia ser incalculável;
- (D) ser cortês, assumindo uma postura natural, evitando passionalidade e buscando racionalidade;
- (E) anotar as causas da sua insatisfação, como forma de respeito ao problema e credibilidade no assunto.

30 - O cliente desconfiado em geral evita se expor, não confia em nada, gosta de debater e raciocinar, é firme e geralmente já sofreu desenganos e decepções. O profissional de atendimento deve:

- (A) evitar longas exposições de fatos;
- (B) desconsiderar as observações contrárias do cliente;
- (C) ocultar as reais comprovações de suas afirmações;
- (D) ser rápido e objetivo, sem fornecer muitos detalhes;
- (E) conquistar a confiança do cliente via apresentações seguras e detalhes lógicos.

31 - O atendimento pessoal em balcão possui peculiaridades que o distinguem do atendimento telefônico, como por exemplo:

- (A) identificar-se e identificar seu interlocutor;
- (B) comunicar a telefonista quando não estiver na sala;
- (C) tomar nota de todos os dados importantes e repita-os para o interlocutor;
- (D) manter seu local de trabalho limpo e organizado e seu vestuário deve ser sóbrio;
- (E) usar sempre as expressões respeitosas de tratamento, como “senhor” ou “senhora”.

32 - O atendimento telefônico possui particularidades que o distinguem do atendimento pessoal em balcão, como por exemplo:

- (A) mostrar boa vontade, cumprimentar, tentar ajudar;
- (B) dispensar atenção ao cliente e manter uma atitude agradável;
- (C) transferir corretamente a ligação e avisar ao ramal transferido quem está na linha;
- (D) sempre que possível chamar o interlocutor informalmente pelo nome, pronunciando corretamente;
- (E) cumprimentar com um sorriso natural e espontâneo, facilitando o contato com o cliente.

33 - A redação oficial é a maneira de redigir as correspondências, processos e documentos afetos à administração pública. Assim, a correta redação dos atos administrativos é necessária e algumas características devem ser observadas na elaboração dos textos oficiais. Por exemplo:

- (A) objetividade e clareza constituem o uso das regras gramaticais segundo os padrões e normas do idioma;
- (B) correção é o correto significado das palavras, visando facilitar a compreensão da informação, evitando o supérfluo, a linguagem técnica e culta deve nortear a formalidade do texto;
- (C) impessoalidade significa que o emissor do documento não é a pessoa que o assina, mas a Instituição que ele representa, as comunicações devem tratar os assuntos sem impressões pessoais;
- (D) polidez consiste em apresentar uma ideia com poucas palavras, sem, no entanto, comprometer a clareza. Uma redação concisa evita-se adjetivação desnecessária, períodos extensos e redundância;
- (E) concisão é o resultado final de uma redação, apresentando-se um texto agradável para ser lido e no tratamento respeitoso, digno e apropriado do emissor. Devem ser evitadas a ironia, as gírias e a irreverência.

34 - Os atos da Administração Pública são definidos como toda manifestação unilateral que se forma com a vontade única da Administração Pública que, agindo nessa qualidade, tenha por fim imediato adquirir, resguardar, transferir, modificar, extinguir e declarar direitos, ou impor obrigações aos administrados ou a si própria. Alguns requisitos dos atos administrativos são: competência, finalidade, forma, motivo e objeto. Entende-se por:

- (A) finalidade a característica exterior dos atos administrativos;
- (B) motivo a definição do que é criado, modificado ou comprovado;
- (C) forma é o formato do resultado que a Administração deseja alcançar com a prática do ato;
- (D) objeto a situação de fato e de direito que determina ou autoriza a emissão do ato administrativo;
- (E) competência o poder atribuído ao agente da Administração Pública para o desempenho de suas funções.

35 - Os atos administrativos são classificados, quanto aos seus destinatários, em atos gerais e individuais; quanto ao seu alcance, em atos internos e externos; quanto ao seu objetivo, em atos de império, de gestão e de expediente; quanto ao seu regramento, em atos vinculados e discriminatórios. São considerados Atos:

- (A) Vinculados ou regrados os que a Administração pratica usando sua supremacia sobre o administrado ou servidor, impondo-lhe obrigatório atendimento;
- (B) Discricionários os que a Administração pode praticar com liberdade de escolha de seu conteúdo, de seu destinatário, de sua conveniência, de sua oportunidade e do modo de realização;
- (C) De império ou de autoridade aqueles para os quais a lei estabelece os requisitos e condições de sua realização, limitando a liberdade dos administrados, que fica adstrita a pressupostos da norma legal para a validade da atividade administrativa;
- (D) De expediente todos aqueles que a Administração pratica sem usar de sua supremacia sobre os destinatários; são atos de administração dos bens e serviços públicos e atos negociais com os particulares que não exigem coerção sobre os interessados;
- (E) De gestão os que se destinam a dar andamento aos processos e papéis que tramitam nas repartições públicas, preparando-os para a decisão de mérito a ser proferido pela autoridade; são atos de rotina interna, normalmente praticados por servidores sem competência decisória.

36 - Moral e ética não devem ser confundidas: enquanto a moral é normativa, a ética é teórica e busca explicar e justificar os costumes de uma determinada sociedade, bem como fornecer subsídios para a solução de seus dilemas mais comuns. Em relação à moral é correto afirmar que:

- (A) tem um caráter geral, sem variar de uma sociedade para outra, nem de uma época para outra;
- (B) guarda um caráter universal, seus princípios têm como referência última a dignidade humana, o bem comum;
- (C) é um olhar crítico com padrões universais, uma reflexão que pergunta pelo fundamento e pela coerência dos valores, independentemente da cultura;
- (D) significa, em filosofia, o que é bom para o indivíduo e para a sociedade, e seu estudo contribui para estabelecer a natureza de deveres no relacionamento do indivíduo com a sociedade;
- (E) é o conjunto de normas, regras, leis que orienta a vida dos indivíduos e grupos na sociedade, configurando a marca da sociedade, o jeito de viver e se relacionar, baseado em determinados valores.

37 - No sistema operacional Windows XP, em português, um Agente Administrativo deletou um ícone da área de trabalho, enviando-o para a Lixeira. Imediatamente após o procedimento, desejou desfazer a ação executada. Para isso, ele acionou o seguinte atalho de teclado:

- (A) Ctrl + X
- (B) Ctrl + Z
- (C) Ctrl + D
- (D) Alt + Z
- (E) Alt + X

38 - No Word 2010 BR, o acionamento do ícone  tem por finalidade alterar:

- (A) a cor do texto;
- (B) o tipo da fonte;
- (C) o tamanho da fonte;
- (D) o texto para caixa alta;
- (E) o alinhamento aplicado ao texto.

39 - O Powerpoint 2010 BR é um software direcionado para a criação de apresentações de slides e oferece ao usuário a seguinte funcionalidade:

- (A) salva as apresentações a partir da execução do atalho de teclado Ctrl + S;
- (B) exhibe as apresentações por meio do acionamento da tecla de função F1;
- (C) permite salvar as apresentações como imagens com formato SCR;
- (D) configura os slides segundo as orientações vertical e horizontal;
- (E) salva as apresentações no formato padrão PPTX .

40 - Observe a planilha a seguir, criada no Excel 2010 BR.

	A	B	C	D	E
1					
2	70	40	30	60	50
3					
4					?
5					?

Na planilha, um usuário inseriu as fórmulas =SOMA(A2;D2) em E4 e =MAIOR(A2:E2;2) em E5. As células E4 e E5 mostrarão, respectivamente, os seguintes números:

- (A) 130 e 70;
- (B) 130 e 60;
- (C) 140 e 60;
- (D) 120 e 60;
- (E) 120 e 70.

