



PROCESSO SELETIVO 2013.1
CARGOS DE INSTRUTORIA

CADERNO DE PROVA

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - DEPARTAMENTO REGIONAL DE PERNAMBUCO

21 – INSTRUTOR II

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

1. Confira se seu CADERNO DE PROVA corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém cinquenta questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 50.
2. Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis imediatamente, pois não serão aceitas reclamações posteriores.
3. O CARTÃO-RESPOSTA, que será entregue pelo fiscal durante a prova, é o único documento válido para a correção das questões objetivas expostas neste caderno.
4. Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal de sala.
5. No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente às suas respostas deve ser feita com caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
6. Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
7. Para cada uma das questões objetivas são apresentadas cinco alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
8. A duração total da prova objetiva é de 3 horas, incluindo o tempo destinado à entrega das provas, identificação - que será feita no decorrer da prova - e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
9. Reserve, no mínimo, os 15 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
10. Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala, no mínimo, por 1 hora após o início das provas e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
11. É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
12. Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
13. Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA e deixe o local de prova.

Para uso do Instituto QUADRIX

TIPO 21S

INFORMAÇÕES

- A partir das 15h (horário de Brasília) do dia posterior a aplicação da prova objetiva – Divulgação do Gabarito Preliminar.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- **A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA poderá implicar a anulação da sua prova.**

CHAVE DE SEGURANÇA:
SPII21

INSTITUTO
QUADRIX

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

Para responder às **questões** de **1** a **5**, leia o excerto apresentado.

QUESTÃO 1

Leia o trecho de José Mário Pires Azanha e, a partir dele, responda à questão.

“Alguém pode saber nadar, ser capaz de executar a atividade sem conhecer explicitamente nenhuma regra referente ao assunto. Diferentemente do caso do jogo de xadrez, pode-se dizer de alguém, que sabe nadar sem que esta afirmação implique que tem um conhecimento prévio das regras da natação. [...] É claro, também, que se pode, atualmente, iniciar a aprendizagem de natação aprendendo antes um certo conjunto de regras. Mas, mesmo neste caso não há uma precedência lógica do conhecimento das regras para executar a atividade.”

Há uma relação de oposição – quanto à natureza do saber – entre o jogo de xadrez e a natação. Isto ocorre por quê?

- (A) O saber relacionado à natação é arbitrário e o saber relacionado ao jogo de xadrez é natural.
- (B) Ambos os saberes não se diferenciam.
- (C) O uso de regras é necessário para a natação e não para o jogo de xadrez.
- (D) Aprender xadrez é mais fácil do que aprender a nadar.
- (E) Para a realização do jogo de xadrez há a necessidade da explicação prévia das regras, já a natação pode ser realizada sem uma espécie de precedência das regras.

QUESTÃO 2

Comênio, em sua *Didática Magna* (1657), entende a didática como “uma arte universal de ensinar tudo a todos”. Azanha considera que a definição de Comênio é uma ilusão, isso porque existem atividades em que não há regras que possam garantir um êxito. Dentre estas, temos as atividades de ensinar, pensar criticamente e argumentar.

Sendo assim, podemos encarar o fazer do professor como:

- (A) uma atividade com regras certas e determinadas para se alcançar o êxito.
- (B) uma atividade em que o uso de determinadas regras não confere o êxito necessário.
- (C) uma atividade relacionada à execução de regras claras.
- (D) uma atividade instrumental e técnica.
- (E) uma atividade determinista que sempre alcança seu êxito.

QUESTÃO 3

Quando se pensa numa gestão ou formação profissional que intencione uma avaliação por competências, é preciso considerar:

- I. uma formação voltada para o desenvolvimento das capacitações que devem ser mais trabalhadas.

- II. uma formação atenta às competências técnicas, conceituais e interpessoais.
- III. uma formação altamente especializada que não pretenda atuação mercadológica.

Quais afirmativas estão corretas:

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

QUESTÃO 4

“A avaliação pode servir para modelar o modo de existência, reduzi-lo a uma única forma, a que será referendada pelas ideais de cidadania e trabalho, como pode servir para afirmar modos de existência plurais, em que as respostas são afirmações de trajetos de conhecimento, de itinerários de formação, no exercício da escolha do que nos expressa, do que constitui nossa individualidade, nossa existência.”

(*Antropológicas da educação, p.247*)

Tendo em mente o trecho acima e as intenções da *avaliação por competências*, julgue as afirmações a seguir.

- I. Na avaliação, deve-se priorizar o desenvolvimento pessoal e individual.
- II. A avaliação deve ser voltada para a redução do conhecimento.
- III. Avaliações de todas as formas são inúteis.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) somente I e III estão corretas.
- (E) somente II e III estão corretas.

QUESTÃO 5

“[...] é importante que se frise, não se trata de substituir as velhas provas por esta ou aquela nova forma de avaliação. O perigo está na padronização. Assim, é importante que o professor tenha autonomia para avaliar e compreenda que, independente do método, é ele o autor das valorações.”

(*Antropológicas da educação, p. 280-81*)

Com base no trecho, podemos afirmar que:

- (A) o professor não deve ter autonomia na escolha dos aspectos que serão valorizados na avaliação.
- (B) o professor, independentemente da metodologia usada, deve estar consciente de seu conteúdo e dos pontos que merecem maior relevância.
- (C) em uma avaliação, o fator mais importante é o método avaliativo.
- (D) o importante é que o professor substitua as provas por novos métodos de avaliação.
- (E) o valor de uma avaliação é equivalente à sua capacidade de padronização.

QUESTÃO 6

“Daí, por exemplo, a necessária distinção entre *treino* e *formação*, bem como a problematização dos estatutos e dos papéis de sujeitos e objectos do processo de formação. Para Freire o formador não é aquele que transforma o outro em objecto de sua formação, *nem é acção pela qual um sujeito criador dá forma, estilo ou alma a um corpo indeciso e acomodado* (FREIRE, 1996: 25). O autor concede maior protagonismo pedagógico ao acto de aprender; o acto de ensinar fica-lhe subordinado e, em última análise, depende dos sujeitos em aprendizagem para se confirmar como ensino verdadeiro, como prática de ensinar-aprender. Por esta razão conclui o pedagogo brasileiro: *não temo dizer que inexistem validade no ensino de que não resulta um aprendizado em que o aprendiz não se torna capaz de recriar ou refazer o ensinado* (ibid.:26).”

(Educação ao longo da vida, p. 17-18)

A partir do formulado no trecho acima, podemos pensar que a educação profissional:

- (A) diferencia-se do postulado por Freire, uma vez que não deseja a formação, mas o treinamento.
- (B) requer que o formador transforme o outro em objeto de sua formação.
- (C) não diferencia o objeto de ensinar da ação de ensinar.
- (D) só é válida quando o ensinado vê-se capaz de reproduzir o ensinado.
- (E) não intenciona que o aprendiz domine o conteúdo ensinado, mas o realize na prática.

Para responder às **questões 7 e 8**, utilize o fragmento abaixo.

“Ocorre, contudo, que tanto ciência e mundo do trabalho se reconfiguram na contemporaneidade, exigindo-se agora da escola um novo perfil de sujeito do saber. As novas habilidades e competências necessárias para o desenvolvimento da ciência e para as complexidades do mundo do trabalho e da produção não mais se compatibilizam com a manutenção do velho modelo de escola, que tão bem serviu aos propósitos estabelecidos em momentos anteriores. Ensinar, então, segundo uma perspectiva interdisciplinar e, portanto, tendo em vista trabalhar com objetos complexos, envolve, no mínimo, sair dos limites fixos das previsibilidades disciplinares e lançar-se nas zonas movediças das incertezas; pois é aí que reside o múltiplo e com ele o poder criador do não previsível ou, no dizer de Gilles Deleuze e Felix Guattari (2006, p. 33) de *todo tipo de devires*. Não obstante, necessário aí se faz o rigor, inerente ao ensino sério e compromissado; livre, contudo, da clausura limitante da fixidez disciplinar.”

(Revista Querubim, 2009)

QUESTÃO 7

Com base no texto, qual alternativa melhor explica a interdisciplinaridade?

- (A) A interdisciplinaridade é uma forma de ensino que exclui o uso de qualquer metodologia.
- (B) A interdisciplinaridade permite a relação entre os assuntos mais diversos, sem estabelecer rigidamente limite entre conteúdos.
- (C) A interdisciplinaridade permite que cada disciplina tenha seu lugar bem definido e estável.
- (D) A interdisciplinaridade permite a interação entre conteúdos, mas mantendo a fixidez disciplinar.
- (E) A interdisciplinaridade busca o território das certezas e das concepções unívocas.

QUESTÃO 8

Releia o seguinte parágrafo e responda à questão:

“Ocorre, contudo, que tanto ciência e mundo do trabalho se reconfiguram na contemporaneidade, exigindo-se agora da escola um novo perfil de sujeito do saber.”

De que forma esse *novo perfil de sujeito do saber* se concilia à noção de interdisciplinaridade?

- (A) Não se concilia. A interdisciplinaridade é um entrave para a formação de um sujeito complexo.
- (B) A interdisciplinaridade colabora para a formação de um indivíduo estanque, obedecendo às necessidades contemporâneas.
- (C) A interdisciplinaridade facilita o trabalho com objetivos simples, obedecendo às necessidades contemporâneas.
- (D) Não se concilia. A interdisciplinaridade forma indivíduos poucos críticos e inadequados às necessidades do mundo atual.
- (E) A interdisciplinaridade expõe os indivíduos a territórios incertos e ilimitados, tornando-os mais aptos para lidar com uma realidade complexa e pouco determinada.

QUESTÃO 9

“Em termos práticos, um debate sobre os direitos sociais ou sobre células-tronco, organizado em sala de aula, pode incorporar um número diversificado de textos, opiniões, vídeos e imagens disponibilizados na rede. Em lugar de limitar a reflexão aos quatro ou cinco textos selecionados e apresentados pelo professor, os alunos podem descobrir fontes diversas de informação sobre o tema, trazê-las para a sala, discutir sua legitimidade e pertinência e estruturar um conjunto dessas informações.”

(A educação na era digital: algumas reflexões intempestivas, Paulo Mello e Maurício Cardoso)

Considerando o texto acima, analise as afirmações:

- I. As tecnologias digitais são uma forma de aumentar e dinamizar o repertório em sala de aula.
- II. Por mais importantes que sejam as informações advindas de pesquisas na rede, elas devem ser filtradas e discutidas, para averiguar sua real legitimidade.
- III. As tecnologias digitais são autossuficientes e dispensam a presença em sala de aula.

Podemos afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente I e II estão corretas
- (C) somente II e III estão corretas
- (D) todas estão corretas
- (E) todas estão incorretas.

QUESTÃO 10

Art. 34

A avaliação da aprendizagem dos estudantes visa à sua progressão para o alcance do perfil profissional de conclusão, sendo contínua e cumulativa, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos, bem como dos resultados ao longo do processo sobre os de eventuais provas finais.

Art. 35

A avaliação da aprendizagem utilizada para fins de validação e aproveitamento de saberes profissionais desenvolvidos em experiências de trabalho ou de estudos formais e não formais deve ser propiciada pelos sistemas de ensino como uma forma de valorização da experiência extraescolar dos educandos, objetivando a continuidade de estudos segundo itinerários formativos coerentes com os históricos profissionais dos cidadãos.

Podemos sintetizar os artigos 34 e 35 da Resolução 06/2012 em:

- I. Ambos os artigos tratam de avaliação e aproveitamento do curso.
- II. O Art. 34 sugere-nos que o processo de aprendizagem é mais valorativo do que a aplicação de avaliações quantitativas. Já o Art. 35 preconiza a importância da valorização dos saberes extraescolares.

- III. Ambos os artigos referem-se ao modo de certificação do curso.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 11

“Neste contexto, uma formação que seja realmente integrada, não somente possibilita o acesso a conhecimentos científicos e tecnológicos, mas também promove a reflexão crítica sobre os padrões culturais que se constituem em normas de conduta de um grupo social, assim como sobre a apropriação de referências e tendências estéticas que se manifestam em tempos e espaços históricos, os quais expressam concepções, problemas, crises e potenciais de uma sociedade, que se vê traduzida e/ou questionada nas suas manifestações e obras artísticas, evidenciando a unicidade entre as dimensões científicas, tecnológicas e culturais.”

(Parecer CNE/CEB nº 11/2012, p. 30)

A partir desse trecho e do conhecimento a respeito do Parecer CNE/CEB nº 11/2012, podemos concluir que:

- I. é obrigação do ensino profissional ter, como base e saberes indissociáveis, o trabalho, a ciência, a tecnologia e a cultura.
- II. o trecho acima revela-nos que, apesar de secundária, a cultura é importante para a formação profissional.
- III. o trecho mostra-nos que não há unicidade entre ciência, tecnologia e cultura.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I.
- (B) somente II.
- (C) somente I e II.
- (D) somente I e III.
- (E) todas.

QUESTÃO 12

Art. 3º O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:

- I. igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;
- II. liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar a cultura, o pensamento, a arte e o saber;
- III. pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas;
- IV. respeito à liberdade e apreço à tolerância;
- V. coexistência de instituições públicas e privadas de ensino;
- VI. gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais;
- VII. valorização do profissional da educação escolar;
- VIII. gestão democrática do ensino público, na forma desta Lei e da legislação dos sistemas de ensino;
- IX. garantia de padrão de qualidade;
- X. valorização da experiência extraescolar;
- XI. vinculação entre a educação escolar, o trabalho e as práticas sociais.
- XII. consideração com a diversidade étnico-racial.

(Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9394/96)

Refleta a respeito do postulado pelo terceiro artigo da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9394/96(LDBEN), reproduzido acima, e sobre a LDBEN como um todo e analise as afirmações a seguir.

- I. A educação, seja profissional ou seja básica, deve esforçar-se para criar homogeneidade entre os educandos. Para que, ignoradas as diferenças éticas, culturais e raciais, a convivência se dê pacificamente.
- II. A educação é um dever do Estado e da família.
- III. A liberdade deve ser um princípio do ensino.
- IV. A educação deve separar o mundo do ensino do mundo do trabalho.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente II e III.
- (C) somente II e IV.
- (D) somente III e IV.
- (E) todas.

QUESTÃO 13

Art. 1º

É instituído o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), a ser executado pela União, com a finalidade de ampliar a oferta de educação profissional e tecnológica, por meio de programas, projetos e ações de assistência técnica e financeira.

(Lei nº 12.513/2012)

Qual das alternativas melhor descreve o público alvo do Pronatec?

- (A) Estudantes da rede privada (não bolsistas) de ensino, de preferência com condições financeiras para dar continuidade aos estudos.
- (B) Estudantes da rede privada (bolsistas), pois têm acesso a uma melhor formação e terão melhor aproveitamento do curso.
- (C) Estudantes da rede pública que não trabalhem e possam se dedicar exclusivamente à sua formação profissional.
- (D) Estudantes da rede pública, trabalhadores e beneficiários dos programas federais de transferência de renda.
- (E) Trabalhadores (que tenham abandonado o ensino médio) e beneficiários dos programas federais de transferência de renda.

QUESTÃO 14

A **Resolução SENAC 943/2012**, em seu capítulo I, deixa claro que a organização do processo de autorização dos cursos e programas de Educação Profissional e Tecnológica, na modalidade Educação Profissional Técnica de Nível Médio, tem início com a elaboração do Plano de Curso. Analise as assertivas abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- I. Identificação do curso;
- II. Justificativa e objetivos;
- III. Requisitos de acesso;
- IV. Perfil profissional de conclusão e respectivas competências profissionais.

Devem estar contidos no Plano de Curso citado no enunciado desta questão:

- (A) somente I, II e III.
- (B) somente II, III e IV.
- (C) somente II e IV.
- (D) somente III e IV.
- (E) todas.

QUESTÃO 15

A respeito da responsabilidade do docente, julgue as afirmações que condizem com o postulado pela LDBEN.

- I. participar da elaboração da proposta pedagógica do estabelecimento de ensino;
- II. elaborar e cumprir plano de trabalho, segundo a proposta pedagógica do estabelecimento de ensino;
- III. zelar pela aprendizagem dos alunos;
- IV. estabelecer estratégias de recuperação para os alunos de menor rendimento;
- V. ministrar os dias letivos e horas-aula estabelecidos, além de participar integralmente dos períodos dedicados ao planejamento, à avaliação e ao desenvolvimento profissional;
- VI. colaborar com as atividades de articulação da escola com as famílias e a comunidade.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I, II e III são verdadeiras.
- (B) somente II é falsa.
- (C) somente III, IV e V são verdadeiras.
- (D) todas as afirmativas são verdadeiras.
- (E) nenhuma afirmativa é verdadeira.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Nas questões que avaliam os conhecimentos de noções de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração padrão, em português, que o mouse está configurado para pessoas destros, que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse e que teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

QUESTÃO 16

Por meio da guia **Exibir** do Explorador de Arquivos da área de trabalho do Windows 8, é possível alterar o modo como os arquivos e as pastas aparecem e funcionam. No grupo **mostrar/ocultar** dessa guia há opções para:

- (A) agrupar os arquivos por nome, tipo, data etc., para adicionar colunas com informações sobre os arquivos e para classificar os arquivos.
- (B) exibir os ícones dos arquivos ou pastas nos tamanhos extra grande, grande e pequenos, para exibir os detalhes dos arquivos ou pastas e para exibir os arquivos e pastas em forma de lista.
- (C) expandir ou recolher os painéis de informações, alterar opções de pastas ou pesquisas e para exibir ou ocultar arquivos marcados como ocultos.
- (D) mostrar ou ocultar arquivos ou pastas, mostrar ou ocultar detalhes sobre os arquivos ou pastas e mover arquivos ou pastas para a lixeira.
- (E) adicionar caixas de seleção ao lado dos arquivos, ver as extensões de nomes de arquivos e para ver arquivos e pastas marcadas como ocultos.

QUESTÃO 17

No canto superior direito da janela do Safari 5.1.7 para Windows, há uma ferramenta que possui o desenho de uma roda dentada, por onde é possível mostrar um menu de ajustes gerais do Safari. Nesse menu há uma opção que abre uma janela onde, na guia **Geral**, é possível definir o navegador padrão, o buscador padrão, a página inicial etc. Tal opção é:

- (A) Configurações.
- (B) Preferências.
- (C) Opções da internet.
- (D) Configurações Avançadas.
- (E) Ajustes.

QUESTÃO 18

No Google é possível pesquisar por tipos específicos de arquivos, como PDF, PPT, XLS etc. Sabendo disso, Marcos resolveu pesquisar arquivos do tipo PDF que falavam sobre pragas virtuais. Para atender corretamente aos critérios de pesquisa desejados, Marcos digitou no campo de pesquisa:

- (A) pragas virtuais -pdf
- (B) pragas virtuais filetype:pdf
- (C) pragas virtuais searchfiles:pdf
- (D) pragas virtuais +pdf
- (E) pragas virtuais onlytype:pdf

QUESTÃO 19

No Outlook 2013 em português é possível:

- I. ver apenas as mensagens não lidas, clicando no botão **Não Lidos** na caixa de entrada. Há também um botão **Todas**, que exibe todas as mensagens da caixa de entrada.
- II. conectar-se com diversas redes sociais como Facebook, LinkedIn e SharePoint.
- III. excluir rapidamente uma mensagem clicando no ícone com a imagem semelhante à letra X que aparece à direita, quando se aponta o ponteiro do mouse para uma mensagem da lista de mensagens.
- IV. criar apresentações de slides e anexá-las a uma mensagem de e-mail em diversos formatos, incluindo o formato PDF.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 20

O Google possui uma ferramenta de colaboração chamada I que, além de oferecer espaço para o usuário armazenar arquivos disponibilizados de qualquer lugar que tenha acesso à Internet (nuvem), permite o compartilhamento de arquivos com outros usuários e a edição em conjunto, a partir de qualquer dispositivo, pois essa ferramenta proporciona acesso instantâneo ao II, um conjunto de ferramentas de edição que melhora o trabalho em conjunto, mesmo que as pessoas envolvidas estejam a quilômetros de distância.

As lacunas I e II são preenchidas, correta e respectivamente, por:

- (A) Google Drive e Google Docs
- (B) Google Storage e Google Edition Kit
- (C) Google SkyDrive e Google Enterprise Edition
- (D) Google Storage File e Google Office
- (E) Google 4Shared e Google Document Edition

QUESTÃO 21

Na janela principal do Lync 2013 em português, para criar um novo grupo deve-se clicar:

- I. com o botão direito do mouse em qualquer nome de grupo da lista de contatos e em **Criar um Novo Grupo**.
- II. no botão **Adicionar um Contato** e em **Criar um novo Grupo**.
- III. no botão **Opções** e, em seguida, na opção **Criar Grupo**.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 22

Analise a planilha, construída no Microsoft Excel 2013 em português.

	A	B
1	Valor de propriedade	Comissão
2	100000	8000
3	240000	14000
4	786000	73000
5	400000	28000
6	11000	

Na célula A6, foi digitada uma função que calcula a média aritmética dos valores contidos na faixa de células de B2 a B5, que sejam menores que 22000. O valor resultante da aplicação desta função, como pode ser observado, foi 11000. A função digitada na célula A6 foi:

- (A) =MÉDIA(B2:B5;"<22000")

- (B) =MEDSE(B2:B5;"<22000")
- (C) =MÉDIASE(B2:B5;"<22000")
- (D) =SE(B2:B5,"<22000"; MÉDIA(B2:B5))
- (E) =AVGSE(B2:B5;"<22000")

QUESTÃO 23

Leia o texto a seguir, retirado de um artigo publicado na Internet.

Para quem precisa de HDs mais rápidos, ou com uma capacidade bem maior, a melhor opção é montar um sistema _____, em que é possível somar a capacidade e o desempenho de vários HDs, ou então sacrificar parte do espaço de armazenamento em troca de mais confiabilidade. Esse sistema indica o uso de HDs padronizados e baratos como "blocos de montagem" para a criação de sistemas que se comportam como um único disco maior, mais rápido e mais confiável do que suas peças individuais. Um dos grandes atrativos é a possibilidade de escolher entre diferentes modos de operação, de acordo com a relação capacidade X desempenho X confiabilidade que se pretende atingir.

Fonte: <http://www.hardware.com.br/noticias/2007-05/463A5FF1.html>

A lacuna é preenchida corretamente por:

- (A) EEPROM
- (B) FULL-DUPLEX
- (C) SATA
- (D) HALF-DUPLEX
- (E) RAID

QUESTÃO 24

O _____ permite usar nomes amigáveis em vez de endereços IP para acessar servidores. Para tanto, um servidor mantém uma tabela com todos os nomes fantasia, relacionados com os respectivos endereços IP. É usado em intranets, para tornar os endereços mais amigáveis e fáceis de guardar.

A lacuna é preenchida corretamente com:

- (A) FTP
- (B) HTTP
- (C) DNS
- (D) TCP
- (E) SMTP

QUESTÃO 25

O *firewall* do Windows ajuda a impedir que *hackers* ou programas mal intencionados obtenham acesso ao computador pela Internet ou por uma rede. As configurações referentes ao *firewall* do Windows 7 em português podem ser acessadas a partir de(do):

- (A) Menu Acessórios.
- (B) Um clique com o botão direito do mouse na área de trabalho.
- (C) Menu Configurações.
- (D) Painel de Controle.
- (E) Um duplo clique do mouse na barra de tarefas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 26

“O setor de turismo vai crescer 7,3% neste ano, disse o presidente da Associação Brasileira das Agências de Viagens (Abav), Antônio Azevedo, durante a abertura da 41ª Feira de Turismo das Américas, nesta quarta-feira (4) em São Paulo.” (g1 04/09/2013). Com esse crescimento, o setor do turismo, no caso do Brasil, vai passar a representar mais de 4% do PIB, mostrando a importância da atividade para a economia. É sabido que o turismo faz parte do chamado setor:

- (A) Comercial da economia.
- (B) Primário da economia.
- (C) Industrial da economia.
- (D) Terciário da economia.
- (E) Internacional da economia.

QUESTÃO 27

Turismo e Hospitalidade é uma área que abrange diversas atividades econômicas relacionadas entre si no setor de serviços; atividades essas que consistem na criação de determinados produtos a serem ofertados. Esses produtos estão ligados:

- (A) ao esforço de fazer com que os viajantes se sintam bem recebidos, com eventos de boas-vindas e a simpatia da população local.
- (B) às demandas provocadas por indivíduos durante o seu deslocamento em viagens e passeios, incluindo estadias em hotéis, alimentação etc.
- (C) exclusivamente ao transporte e acomodações, turismo e hospitalidade compõem a rede de hospedagens e agências de viagens com objetivos turísticos.
- (D) às preparações e necessidades de eventos de atração turística, como festivais, shows e eventos esportivos.
- (E) a eventos de grande porte e repercussão internacional, que exigem muita preparação e um grande investimento do país sede.

QUESTÃO 28

O setor de Turismo e Hospitalidade tem suas atividades tipicamente divididas em dois grupos. Quais?

- (A) Atividades típicas, ligadas exclusivamente à cultura típica pertencente à região; e atividades correlatas, ligadas a culturas estrangeiras, de fora da região.
- (B) Atividades típicas, voltadas exclusivamente ao turismo com a entrada de recursos externos ao local; e grupo das atividades correlatas, que atendem tanto aos turistas como à população local, restaurantes, transporte etc.
- (C) Atividades típicas, ligadas exclusivamente à cultura típica pertencente à região; e atividades complementares, ligadas a culturas estrangeiras, de fora da região.
- (D) Atividades simples, voltadas exclusivamente ao turismo com a entrada de recursos externos ao local; e atividades complementares, que atendem tanto aos turistas como à população local, restaurantes, transporte etc.

- (E) Atividades simples, que atendem às necessidades básicas, como estadia e transporte; e atividades compostas, que atendem a necessidades mais sofisticadas.

QUESTÃO 29

O ensino na área do turismo no Brasil deu um salto em seu desenvolvimento durante a década de 50, nas regiões sudeste e sul do país, com a implantação de restaurantes e hotéis-escola. Essa iniciativa de implantação e ampliação de cursos na área foi responsabilidade:

- (A) do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC).
- (B) do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI).
- (C) de ONGs internacionais, como a WWF.
- (D) exclusivamente da iniciativa privada, que buscava trabalhadores mais qualificados.
- (E) do governo dos EUA, que tinha interesse no desenvolvimento do turismo na América Latina.

QUESTÃO 30

Levando em conta os seus conhecimentos sobre o turismo ao redor do mundo, julgue as afirmações a seguir:

- I. O país com maior participação no volume de turistas no Brasil é a Argentina (29,3%), seguida pelos Estados Unidos (10,9%) e o Uruguai (4,8%), segundo dados recentes.
- II. Apesar do crescimento e bom desempenho do setor turístico no Brasil, o país ainda tem uma participação fraca no turismo internacional, apresentando apenas uma pequena fração dos mercados de países menores europeus, como Espanha e Itália.
- III. Atualmente o turismo mundial vive um momento de recessão devido à crise econômica, principalmente nos países subdesenvolvidos, como no caso da América Latina.
- IV. O país com o maior fluxo de turistas no mundo é a França, atraindo cerca de 80 milhões de visitantes ao ano, segundo dados recentes.
- V. Argentina e Brasil são os dois maiores participantes turísticos no Uruguai, representando em conjunto a maioria absoluta do número de turistas no país.

Está correto somente o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) I, II, III, V.
- (C) I, II, IV, V.
- (D) III, IV, V.
- (E) II, III, IV.

QUESTÃO 31

Um importante ramo profissional essencial ao turismo é o gastronômico. Tal ramo é ligado:

- (A) ao preparo de alimentos e bebidas.
- (B) à administração no pagamento das contas nos estabelecimentos.
- (C) ao tratamento e coleta dos dejetos sólidos.
- (D) à rede de transportes públicos.
- (E) ao estudo de investimentos no setor turístico.

QUESTÃO 32

Indique a alternativa que preenche corretamente as lacunas.

O turismo, como atividade econômica, tem uma relação estreita com _____. Sua atividade, hoje presente em praticamente todo o planeta, irremediavelmente causa impactos _____. Cabe ao empreendedor responsável evitar o máximo possível esse desgaste, de forma a conseguir de maneira harmoniosa manter um desenvolvimento _____.

- (A) a agropecuária / na alimentação da população / focado no setor primário
- (B) investidores estrangeiros / na economia global / predatório
- (C) seus clientes / em suas vidas / sem os levar em consideração
- (D) a indústria / na economia / focado apenas no lucro
- (E) o meio ambiente / na natureza / sustentável

QUESTÃO 33

Recentemente o Ministério do Turismo, diante da necessidade de melhor padronização e sistematização com o crescimento do turismo no país, estabeleceu um novo sistema de classificação para a hotelaria, aumentando a competitividade no setor. Nesse novo sistema, existem sete tipos de meios de hospedagem, dentre os quais podemos citar:

- (A) hotel, resort, hotel histórico e chácara-hotel.
- (B) hotel, chácara-hotel, resort e cama&café.
- (C) Hotel-fazenda, camping, flat/apartamento-hotel e cama&café.
- (D) Hotel-fazenda, resort, hotel histórico e pousada.
- (E) cama&café, pousada, camping e hotel-fazenda.

QUESTÃO 34

Duas palavras comumente usadas no ramo da hotelaria são *check-in* e *check-out*. Elas se referem a:

- (A) disponibilidade ou não de almoço e café da manhã no pacote oferecido pelo hotel.
- (B) opção de pagamentos em cheque em diferentes tipos de estabelecimentos.
- (C) apresentação da reserva feita ao chegar e o pagamento da conta ao sair.
- (D) presença ou não de banheiro privativo no quarto a ser alugado pelo hóspede.
- (E) aprovação ou não do hóspede dos serviços oferecidos durante sua estadia.

QUESTÃO 35

Em um hotel de qualidade superior, as funções são distribuídas entre diferentes departamentos, como o de Recepção (registro de hóspedes), Telefonia (comunicação interna entre os hóspedes), Governança (arrumação do hotel), Alimentos e Bebidas etc. Um exemplo de outro departamento comum seria o de:

- (A) informações, responsável pela orientação dos hóspedes em sua estadia.
- (B) lixo, responsável pelo recolhimento dos dejetos produzidos.
- (C) medicina, responsável pelo atendimento médico aos hóspedes.
- (D) cultura, responsável por incrementar a experiência estética dos visitantes.
- (E) reservas, responsável por receber e processar as reservas dos hóspedes.

QUESTÃO 36

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas.

Existem diferentes tipos de reservas disponíveis a serem feitas normalmente em hotéis. Uma delas, a reserva _____, é paga antecipadamente oferecendo o chamado “no-show”, o que garante ao hóspede seu tempo de estadia independentemente de quando ele aparecer para realizar o *check-in*. Ao contrário dessa forma de reserva, existe também a reserva _____, que está sujeita a cancelamentos e não dá garantias ao hóspede. Já a reserva _____ estabelece uma hora fixa para o cliente aparecer e realizar o *check-in*; passada essa hora a reserva é perdida.

- (A) garantida / provisória / condicional
- (B) provisória / condicional / tentativa
- (C) garantida / incerta / intermediária
- (D) fixa / garantida / intermediária
- (E) fixa / incerta / garantida

QUESTÃO 37

Acerca das modalidades de pagamento possíveis em um hotel, analise as afirmações a seguir.

- I. Fatura por Correio: a agência faz a reserva no hotel por meio dos serviços do correio, enviando o dinheiro à recepção do hotel e garantindo o no-show.
- II. Cartão de Crédito: a agência faz a reserva no hotel com o cartão de crédito, sendo o dinheiro depositado no momento do *check-in*. O cartão servirá de garantia “no-show”.
- III. Faturamento de Diárias: a agência faz a reserva pagando ela mesma a fatura do hotel, existindo a garantia de “no-show”.
- IV. Pagamento Direto: a agência faz a reserva e o hóspede paga ao fazer o *check-in*, não há garantia de “no-show”.
- V. Pagamento Direto com garantia de cartão de crédito: a agência faz a reserva no hotel, sendo esta válida por um tempo limitado para o *check-in*, expirando normalmente às 18h.

Está correto o que se afirma somente em:

- (A) II, III, IV.
- (B) I, II, III.
- (C) I, III, IV, V.
- (D) II, III, IV, V.
- (E) todas.

QUESTÃO 38

Em um hotel é comum encontrar uma hierarquia definida, unidades funcionais separadas e relações de comunicação existentes entre elas. Para ilustrar isso, é comum a criação de um gráfico representando a estrutura formal do hotel, assim como acontece em outras organizações. Essa ilustração leva o nome de:

- (A) Ilustração de Gestão.
- (B) Gráfico de Gestão.
- (C) Organograma.
- (D) Organizador Geral.
- (E) Organômetro.

QUESTÃO 39

O Ministério do Turismo, recentemente, instituiu o novo Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRHos). Nesse sistema:

- (A) uma pequena taxa extra será cobrada dos hóspedes para cobrir as despesas com o sistema de coleta de informações mais sofisticado e custoso.
- (B) ficam disponíveis na internet os dados dos hóspedes de todo o país para a consulta de qualquer um a qualquer momento.
- (C) todos os dados dos hotéis recolhidos em papel são transportados para uma central de armazenagem, para análise e criação de estatísticas.
- (D) os hóspedes serão obrigados a preencher um questionário extra no momento de fazer o *check-out*, de forma a colaborar com as pesquisas.

- (E) as fichas preenchidas pelos hóspedes no *check-in* são armazenadas eletronicamente, facilitando o levantamento de estatísticas sobre o turismo no país.

QUESTÃO 40

Unidade Habitacional é o nome dado a cada ambiente no hotel destinado à utilização pelo hóspede para o seu bem-estar, higiene e repouso, sendo que quanto mais unidades existentes em um hotel maior ele é. Segundo o Regulamento dos Meios de Hospedagem da EMBRATUR, (Instituto Brasileiro de Turismo), existem três tipos de Unidades Habitacionais:

- (A) quarto, constituído de local de dormir apropriado; suíte, acrescida de banheiro privativo; e apartamento, acrescido de sala de estar.
- (B) quarto, constituído de local de dormir apropriado com espaço para guardar as roupas; apartamento, acrescido de banheiro privativo; e casa, acrescida de sala de estar e cozinha.
- (C) quarto, constituído de local de dormir apropriado com espaço para guardar as roupas; apartamento, acrescido de banheiro privativo; e suíte, acrescida de sala de estar.
- (D) kitnet, constituída de local de dormir apropriado com banheiro privativo e cozinha; apartamento, acrescido de sala de estar; e apartamento completo, acrescido de lavanderia.
- (E) kitnet, constituída de local de dormir apropriado com banheiro privativo e cozinha; suíte, acrescida de sala de estar; e apartamento, acrescido de lavanderia.

QUESTÃO 41

Os restaurantes são classificados em diversas categorias, tanto quanto à sua qualidade como quanto ao seu tipo. Aponte a alternativa que não descreva corretamente um tipo de restaurante.

- (A) Coffe-shop – estabelecimento com refeições de preparação simples e rápida constituído por balcões interligados entre si.
- (B) Restaurante típico – estabelecimento que é definido por suas instalações, possuindo decoração típica da região onde fica, constituindo um ambiente característico.
- (C) Casa de pasto – estabelecimento modesto, direcionado a um público com poucos recursos financeiros.
- (D) Restoroute – estabelecimento sofisticado, destinado a um público com muitos recursos econômicos, com pratos de preparação complexa.
- (E) Restaurante tradicional – estabelecimento que fornece as principais refeições, possuindo determinados requisitos quanto às suas instalações.

QUESTÃO 42

No Código de Defesa Do Consumidor, são listados os instrumentos do poder público disponíveis para executar e reforçar a Política Nacional das Relações de Consumo. Não é um deles:

- (A) criação de delegacias especializadas no atendimento de consumidores vitimados.
- (B) manutenção de assistência jurídica gratuita para o consumidor carente.
- (C) instituição de promotorias de justiça de defesa do consumidor.
- (D) concessão de estímulos à criação das associações de defesa do consumidor.
- (E) desestímulo econômico de regiões instáveis juridicamente.

QUESTÃO 43

Aponte a alternativa que não contenha o que é considerado, no Código de Defesa do Consumidor, um direito básico.

- (A) Proteção à vida, saúde e segurança contra riscos provocados por práticas de produtos e serviços considerados perigosos e nocivos.
- (B) Proteção psicológica; o cliente deve se sentir confortável com o produto de acordo as particularidades de sua personalidade e estado mental.
- (C) Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- (D) Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- (E) Modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

QUESTÃO 44

“Demanda turística é o conjunto de turistas, que de forma individual ou coletiva, estão motivados a consumir uma série de produtos ou serviços turísticos com o objetivo de cobrir suas necessidades de descanso, recreação, entretenimento e cultura em seu período de férias.” (DIAS, 2005). Imaginando uma região do país onde alguém tenha interesse em fazer um levantamento sobre seu potencial turístico, seriam fatores relevantes para o cálculo da demanda dessa região as opções a seguir, exceto:

- (A) tempo livre dos turistas, considerando férias, finais de semana e feriados.
- (B) capacidade de criação de infraestrutura para atender às necessidades do negócio.
- (C) dados demográficos da região, idade, gênero, estado civil e composição familiar.
- (D) disponibilidade de renda, capacidade de gastos da população local.
- (E) fatores sociais, desejo por *status* na sociedade dependente da cultura regional.

QUESTÃO 45

Leia o texto a seguir e assinale a alternativa que compete-o corretamente.

Luiz Renato Ignarra, autor do livro “Fundamentos do Turismo” (1999), escreve que o produto turístico é formado por seis componentes: 1. Recursos naturais e culturais, clima, solo paisagem, cultura local, gastronomia, artesanato etc; 2. Bens e Serviços, produtos alimentícios, materiais esportivos, atrações etc; 3. Gestão, a forma como o produto é ofertado e administrado; 4. Equipamentos, estradas, meios de hospedagem, restaurantes etc; 5. Preço, equilíbrio entre valor pago e benefícios oferecidos; 6 _____

- (A) Taxas, incluindo também os custos de taxas e impostos estabelecidos pelo poder público na região de atividade.
- (B) Transporte, que leva em consideração os custos de transporte de todos os outros componentes.
- (C) Custos Ecológicos, englobando os gastos com a preservação do ecossistema local de forma a garantir uma atividade turística sustentável.
- (D) Imagem da Marca, sendo de grande importância para o lucro de uma marca de produtos turísticos a percepção que os clientes têm dela.
- (E) Aprendizagem, sendo que o conhecimento adquirido pelo cliente durante suas experiências na viagem turística é um agregador de valor, de forma a aumentar os lucros.

QUESTÃO 46

A definição de preços no ramo turístico é uma tarefa complexa, que precisa ir além de simplesmente decidir uma margem de lucro baseado em algo fixo, como no caso de um produto físico vendido em uma loja. Isso porque:

- (A) não existem regulamentos para estabelecer uma margem de lucro padrão, como é o caso com produtos convencionais.
- (B) precisa-se saber qual o ponto de equilíbrio entre o valor cobrado e a quantidade de turistas na região específica para tornar o negócio lucrativo.
- (C) o mercado para o turismo, diferentemente dos mercados convencionais, está em constante dinamismo e imprevisibilidade.
- (D) a venda de produtos turísticos pode se dar em praticamente qualquer lugar no mundo, impossibilitando um padrão devido às diferentes moedas.
- (E) existem maiores riscos envolvidos no negócio, sendo mais fácil para as agências serem vítimas de golpes que abaixam suas margens de lucros.

QUESTÃO 47

Para a composição do preço de um produto turístico é preciso entender o processo de criação de preços e vários tipos de tarifas dos equipamentos que dependem de vários fatores. O tipo de tarifa vista pelos hóspedes fora das promoções, na recepção, no cardápio etc, utilizada normalmente quando o estabelecimento está em alta de clientes, é conhecido como:

- (A) tarifa base.
- (B) tarifa padrão.
- (C) tarifa balcão.
- (D) taxa base.
- (E) taxa média.

QUESTÃO 48

Voucher é um título que possui um valor monetário que só pode ser gasto em produtos específicos por razões específicas. No turismo ele é utilizado:

- (A) pelos hóspedes de hotéis, oferecendo-os para o dono do estabelecimento como garantia de pagamento no caso de não terem dinheiro disponível no momento do *check-out*.
- (B) como garantia no caso de o cliente não pagar o agente da forma combinada. Nesse caso, algum imóvel de valor fica disponível em documento para ressarcir esse agente se necessário.
- (C) pela agência de viagens como forma de pagamento de processos a clientes insatisfeitos, disponibilizando dinheiro que só poderá ser gasto em serviços da própria agência.
- (D) como comprovante de pagamento dado pelo agente de viagens ao cliente, que o apresenta ao provedor dos serviços que, mais tarde, o entrega de volta ao agente em troca do dinheiro.
- (E) pelos provedores de serviços, como forma de registro dos gastos do cliente durante a viagem, que serão contabilizados e cobrados pelo agente de viagens posteriormente.

QUESTÃO 49

Uma opção de forma de pagamento existente no ramo do turismo é a chamada permuta. Aponte a alternativa que a define corretamente.

- (A) Pagamento por contrato bilateral, em que as duas partes se comprometem a dar um item por outro que não seja dinheiro.
- (B) Pagamento com uma moeda não originária da região, sendo feita a transação diretamente por meio de um banco.
- (C) Pagamento por contrato, em que uma das partes se compromete a pagar a quantia em um tempo determinado.
- (D) Pagamento por meio de metais ou pedras preciosas, ficando a critério do vendedor aceitar ou não.
- (E) Pagamento feito de forma indireta com a participação de um intermediário, que transfere o dinheiro cobrando uma taxa.

QUESTÃO 50

O principal impulsionador do desenvolvimento econômico e social de um país é o empreendedorismo. Sendo o empreendedor um indivíduo que dá origem a uma organização, aponte a alternativa que relate seu papel no mercado.

- (A) Experimentar os produtos oferecidos pelas empresas, incluindo produtos turísticos, servindo como uma espécie de controle de qualidade, fundamental nas empresas de grande porte.
- (B) Supervisionar o andamento dos negócios, garantindo que a lei não seja desrespeitada e todos tenham oportunidades justas dentro do mercado.
- (C) Atuar como representante jurídico de empresas e organizações, como um advogado particular, defendendo-as contra processos e outras questões delicadas na justiça.
- (D) Escrever teses de temática econômica, cabendo a ele tarefas acadêmicas que servem de ponto de referência para os donos de empresas se guiarem.
- (E) Buscar novos caminhos e soluções com a criação de projetos, identificando oportunidades de forma a angariar recursos suficientes para transformá-las em negócios lucrativos.