



PROCESSO SELETIVO 2013.1
CARGOS DE INSTRUTORIA

CADERNO DE PROVA

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - DEPARTAMENTO REGIONAL DE PERNAMBUCO

41 – 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 41S

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:
S P I I 4 1

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 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 de 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



Autor: Ivan Cabral (www.ivancabral.com)

Ética é um conjunto de regras relacionadas aos valores e conceitos morais de um indivíduo ou grupo social. Ela está diretamente vinculada aos princípios que disciplinam, orientam ou mesmo distorcem o comportamento humano. Analise as afirmações a seguir.

- I. Para que haja ética no trabalho é necessário que exista um Código de Ética formalmente constituído.
- II. O cultivo de amizades no ambiente laboral é bem-vindo, mas a progressão funcional deve ter como base a competência profissional.
- III. Compartilhar e/ou produzir frequentemente fofocas da vida pessoal de colegas no ambiente laboral é certamente condenável, mas não pode ser considerado falta de ética no trabalho, pois não estaria relacionado diretamente com temas de natureza corporativa.

Pode-se afirmar que:

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

QUESTÃO 27

Uma conduta ética pelos colaboradores de uma empresa contribui para a construção de ambientes mais harmoniosos, confiáveis e agradáveis. Analise as afirmações a seguir e marque C (CERTA) ou E (ERRADA) em relação às afirmações a seguir.

- () Um ambiente ético inclui haver educação e respeito entre os funcionários.
- () A ética inclui acompanhar e praticar integralmente todos os valores da cultura organizacional da entidade.
- () O funcionário ético defende os interesses da empresa em que trabalha sob qualquer circunstância.
- () Ética também significa respeito às regras e normas da empresa.

Pode-se afirmar que:

- (A) todas estão CERTAS.
- (B) apenas uma está CERTA.
- (C) apenas duas estão CERTAS.
- (D) apenas três estão CERTAS.
- (E) todas estão ERRADAS.

QUESTÃO 28

Cuidar do meio ambiente é, além de apenas preservar áreas verdes, visar também ao equilíbrio entre salvaguardar os recursos naturais e promover qualidade de vida. O estudo e preservação dos biomas está dentro desse contexto.

O segundo maior bioma da América do Sul, ocupando uma área de mais de 2 milhões de km², ou cerca de 22% do território nacional, é:

- (A) o Cerrado.
- (B) a Caatinga.
- (C) a Mata Atlântica.
- (D) a Pampa.
- (E) o Pantanal.

QUESTÃO 29

Os recursos naturais são necessários ao homem e configuram tudo o que encontramos na natureza, como solo, água, florestas e animais. É considerado recurso natural renovável:

- (A) petróleo.
- (B) gás natural.
- (C) carvão natural.
- (D) luz do sol.
- (E) minério de ferro.

QUESTÃO 30

Para garantir a sobrevivência do planeta e, conseqüentemente, do ser humano, é imperativo que haja conservação dos recursos naturais. Analise as afirmações a seguir.

- I. O termo “sustentabilidade” defende a preservação incondicional do meio ambiente, o que traz críticas, pois sua aplicabilidade reduziria drasticamente a produção de alimentos e de geração de energia.
- II. Transformar os resíduos orgânicos do lixo em adubo é uma alternativa que deve ser adotada pelas cidades, pois auxilia na redução do impacto ambiental produzido pelo ser humano.
- III. Usar energia elétrica de forma mais eficiente auxilia na redução de despesas, mas tem impacto ambiental nulo.

Pode-se afirmar que:

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

QUESTÃO 31

Gargalos impedem avanço da reciclagem e deixam empresas com até 30% de capacidade ociosa

A coleta seletiva ainda enfrenta gargalos para se tornar abrangente no país, como determina a Política Nacional de Resíduos Sólidos, que entrará em vigor na segunda metade do ano que vem. A avaliação foi feita por André Vilhena, diretor do Compromisso Empresarial pela Reciclagem (Cempre), fórum que reúne 38 grandes empresas nacionais e multinacionais desde a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, a Rio 92.

Com programas de coleta seletiva pouco organizados, a indústria recicladora padece de pouca oferta de matéria-prima e, segundo estimativas do Cempre, funciona, em média, com capacidade ociosa entre 20% e 30%. Levantamento feito pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) em 2010 já mostrava que o Brasil deixava de movimentar R\$ 8 bilhões anualmente por não aproveitar o potencial do setor. De acordo com o Cempre, apenas 14% das cidades brasileiras têm coleta seletiva, sendo 86% delas no Sudeste.

(Agência Brasil – maio/2013)

Analise os itens a seguir e marque C (CERTO) ou E (ERRADO) para os materiais que são considerados recicláveis.

- () Isopor.
- () Papel de Fax.
- () Tampinhas de Garrafas.
- () Óleo lubrificante utilizado em automóveis.

Pode-se afirmar que:

- (A) todas estão CERTOS.
- (B) apenas uma está CERTO.
- (C) apenas duas estão CERTOS.
- (D) apenas três estão CERTOS.
- (E) todas estão ERRADOS.

QUESTÃO 32

Os sacos plásticos são comumente usados em embalagens e, quando não reciclados, podem demorar mais de 400 anos para se degradar no ambiente. Isso explica a elevada preocupação com seu impacto ambiental. Analise os itens a seguir e marque C (CERTO) ou E (ERRADO) para os que são materiais alternativos ao saco plástico.

- () Milho.
- () Batata.
- () Alga.
- () Cana-de-açúcar.

Pode-se afirmar que:

- (A) todas estão CERTOS.
- (B) apenas uma está CERTO.
- (C) apenas duas estão CERTOS.
- (D) apenas três estão CERTOS.
- (E) todas estão ERRADOS.

QUESTÃO 33

Podemos conceituar higiene pessoal como todas as ações que praticamos para manter a saúde mental e física e prevenir doenças. Analise as afirmações a seguir.

- I. Devem-se lavar as mãos depois de manusear dinheiro.
- II. No trabalho devemos usar uniformes sempre limpos.
- III. É importante para a higiene – seja em casa ou no trabalho – manter as unhas sempre curtas e limpas.

Pode-se afirmar que:

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

QUESTÃO 34

A excelência da organização também deve ser medida pelo clima organizacional que se oferece aos empregados, fornecedores e demais colaboradores. A Administração de conflitos no ambiente de trabalho profissional deve ser conduzida por pessoa(s) capacitada(s), pois é um dos pilares para o sucesso da entidade. Analise as afirmações a seguir.

- I. A administração de conflitos precisa ser encarada como uma gestão de ideias incompatíveis, não como administração de divergências.
- II. Na administração de conflitos o gestor precisa estar ciente de que sempre haverá perdedores e ganhadores e, por isso, a imagem dele será desgastada de qualquer modo.
- III. Indivíduos é que criam subversões. O ambiente interno da empresa – ou seja, seu clima organizacional – não tem influência na geração de conflitos no ambiente de trabalho.

Pode-se afirmar que:

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

QUESTÃO 35

É possível encontrar diversas definições de *marketing* pessoal. Na vida corporativa o tema está ligado diretamente a imagem, visibilidade, credibilidade. Das opções a seguir, qual estaria mais ligada à credibilidade?

- (A) Fluência.
- (B) Divulgação.
- (C) Competência.
- (D) Articulação.
- (E) Postura.

QUESTÃO 36

De acordo com uma pesquisa da Robert Half, empresa de recrutamento especializado, a utilização de entrevista de emprego por videoconferência aumentou 52% no Brasil nos últimos três anos. Os meios mais utilizados para este fim são o Skype, o Hangout e o Facebook. Analise as afirmações a seguir.

- I. O candidato deve sempre ser fiel ao ambiente em que está, podendo usar bermuda, camiseta ou pijamas.
- II. É desejável evitar locais com muitos objetos ao fundo, como quadros ou estantes cheias de livros.
- III. Dado o formato da entrevista, é desejável demonstrar maior informalidade e um menor comprometimento com a postura.

Pode-se afirmar que:

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

QUESTÃO 37

A gestão da qualidade visa a conduzir a empresa a níveis de melhor produção e competitividade. O Ciclo PDCA vem de PLAN, DO, CHECK e ACTION. A fase em que há a definição do método que deve ser utilizado para conseguir os objetivos traçados está no:

- (A) ACTION.
- (B) CHECK.
- (C) DO.
- (D) PLAN.
- (E) ACTION pós-fase.

QUESTÃO 38

Ainda sobre o Ciclo PDCA, analise as afirmações a seguir.

- I. É também conhecido como Ciclo de Deming.
- II. É um método bastante utilizado para o controle eficaz e confiável das atividades de uma organização.
- III. Uma limitação do PDCA é não ter uma fase para a realização das ações corretivas, conforme descrito em suas quatro fases.

Pode-se afirmar que:

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

QUESTÃO 39

Sobre o Método de Análise e Solução de Problemas (MASP), analise as afirmações a seguir e marque C (CERTA) ou E (ERRADA).

- () É uma ferramenta que consiste em 6 passos estruturados para analisar, planejar, executar, verificar, padronizar e documentar a solução de um problema.
- () É pouco utilizado porque é vedado pela norma ISO 9001.
- () O método, como outros, busca auxiliar os gestores na solução de problemas, fornecendo subsídios para analisá-los e priorizá-los, identificando situações que não foram bem definidas e exigem atenção.
- () A maior vantagem do MASP é não precisar identificar o problema de forma específica.

Pode-se afirmar que:

- (A) todas estão CERTAS.
- (B) apenas uma está CERTA.
- (C) apenas duas estão CERTAS.
- (D) apenas três estão CERTAS.
- (E) todas estão ERRADAS.

QUESTÃO 40

No final dos anos 60 a indústria japonesa adotou, de forma abrangente, programas de qualidade total e perceberam que o 5S seria um programa fundamental para o sucesso. Analise os itens a seguir e marque C (CERTO) ou E (ERRADO) para os objetivos do programa 5S.

- () Melhoria do ambiente de trabalho.
- () Prevenção de acidentes.
- () Incentivo à criatividade.
- () Melhoria das relações humanas.

Pode-se afirmar que:

- (A) todas estão CERTOS.
- (B) apenas uma está CERTO.
- (C) apenas duas estão CERTOS.
- (D) apenas três estão CERTOS.
- (E) todas estão ERRADOS.

QUESTÃO 41

A expressão ISO 9000 designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral. Analise as afirmações a seguir.

- I. A ISO 9001 certifica a qualidade em projetos / desenvolvimento, produção, instalação e assistência técnica. É a mais abrangente, compreendendo todos os processos da empresa.
- II. A ISO 9002 certifica a qualidade na produção, instalação e assistência técnica.
- III. A ISO 9003 estabelece a garantia da qualidade total na entidade. É a mais complexa e difícil da série ISO e, por isso, há poucas entidades certificadas no mundo.

Pode-se afirmar que:

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

QUESTÃO 42

O INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) já foi a entidade responsável pela concessão às empresas da certificação da série ISO 9000. Analise as afirmações a seguir.

- I. O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) é uma entidade certificadora da série ISO 9000.
- II. As normas ISO são genéricas, ou seja, não são específicas para um produto ou serviço em particular. Buscam avaliar o processo produtivo em seu todo.
- III. O prazo para conceder o certificado é de até 12 meses e vale por 10 anos.

Pode-se afirmar que:

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

QUESTÃO 43

O ISO 14000 é uma série de normas desenvolvidas pela International Organization for Standardization (ISO) que institui diretrizes sobre a área de gestão ambiental. Analise as afirmações a seguir.

- I. A certificação busca demonstrar para a sociedade que a organização adota um conjunto de práticas destinadas a minimizar impactos que imponham riscos à preservação da biodiversidade.
- II. Estabelece a criação, manutenção e melhoria do sistema de gestão ambiental.
- III. É a única certificação da linha ISO que não é renovada automaticamente.

Pode-se afirmar que:

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

QUESTÃO 44

Diversas organizações buscam implementar um Sistema de Gestão de Saúde e de Segurança Ocupacional (SGSSO) como parte de sua estratégia de gestão de riscos para lidar com mudanças na legislação e proteger seus colaboradores. Sobre a OHSAS 18001, assinale a alternativa mais correta.

- (A) Só pode ser obtida após receber o ISO 9001 e 14001.
- (B) Só pode ser obtida após receber o ISO 9001 ou 14001.
- (C) É uma certificação desenvolvida no Brasil e utilizada internacionalmente.
- (D) Uma crítica à OHSAS 18001 é que, formalmente, não busca reduzir o número de acidentes.
- (E) É uma especificação de auditoria internacionalmente reconhecida para sistemas de gestão de saúde ocupacional e segurança.

QUESTÃO 45

A BS 8800 é considerada como uma das normas mais atuais em todo o mundo para a implantação de um sistema eficaz de gerenciamento da prevenção de acidentes e doenças ocupacionais. Analise as afirmações a seguir.

- I. A norma BS 8800 prescreve um Sistema de Gestão de Saúde Ocupacional e Segurança compatível com a ISO 14001.
- II. Está apoiada nas mesmas ferramentas do ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) de melhoria contínua.
- III. Uma das etapas necessárias para uma certificação é o comprometimento da alta administração.

Pode-se afirmar que:

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

QUESTÃO 46

A busca da qualidade tem impactos positivos relevantes na sociedade. Nesse contexto, o custo da qualidade com treinamento de pessoal para melhorar a capacidade do corpo funcional está relacionado com custos de:

- (A) avaliação.
- (B) ajuizamento.
- (C) estratégia.
- (D) julgamento.
- (E) prevenção.

QUESTÃO 47

Ainda sobre custo da qualidade, o *recall* – que é o processo em que, quando é detectado um defeito de fabricação, o fornecedor ou fabricante convoca seus clientes para substituir ou reparar o produto – está relacionado com custos de:

- (A) prevenção.
- (B) avaliação.
- (C) falhas internas.
- (D) falhas externas.
- (E) *marketing*.

QUESTÃO 48

A ferramenta seis sigma (6σ) é um dos instrumentos de controle da qualidade que busca a perfeição da produção de bens e serviços. Analise as afirmações a seguir.

- I. A metodologia coloca o cliente em primeiro lugar.
- II. Utiliza dados e análises estatísticas para a medição do desempenho dos processos de produtos e serviços.
- III. Contempla características de outros modelos de qualidade, como o Ciclo PDCA.

Pode-se afirmar que:

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

QUESTÃO 49

O Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) é concedido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) e é um importante reconhecimento público à excelência da gestão das organizações com sede no Brasil. A premiação é baseada em 8 critérios de excelência: liderança; estratégias e planos; clientes; sociedade; informações e conhecimento; pessoas; processos; e resultados. Em relação ao último, fazem parte, exceto:

- (A) Resultados econômico-financeiros.
- (B) Resultados de avanços tecnológicos.
- (C) Resultados relativos a clientes e mercados.
- (D) Resultados relativos às pessoas.
- (E) Resultados sociais e ambientais.

QUESTÃO 50

ANEEL cria índices de qualidade baseados em reclamações

BRASÍLIA – A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) estabeleceu um padrão para tratamento das reclamações dos consumidores pelas empresas do setor. Em resolução normativa nº 574, publicada nesta quinta-feira no Diário Oficial da União, a ANEEL regulamenta a metodologia que deverá ser adotada para atendimento das reclamações, assim como estabelece limites a serem respeitados pelas companhias para indicadores de qualidade.

(Edna Simão | Jornal Valor Econômico – ago/2013)

Sobre Indicadores da Qualidade, analise as afirmativas a seguir.

- I. Indicadores da Qualidade não são recomendados, pois caso não sejam alcançados, segue-se o descrédito no programa.
- II. O Diagrama de Ishikawa é um importante indicador da qualidade e seu resultado deve ser ≤ 1 .
- III. No exemplo da matéria acima, a ANEEL errou, pois os indicadores têm que ser feitos unicamente pelas empresas que geram os serviços, não pelo Governo.

Pode-se afirmar que:

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