



2016

Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia de Alagoas
(Edital n° 59/2016)




Cargo (Nível Médio – NM):

12. TÉCNICO DE LABORATÓRIO/ HOSPEDAGEM

Provas de Português, Raciocínio Lógico, Fundamentos da
Administração Pública, Informática e Conhecimentos Específicos

CADERNO DE QUESTÕES

INSTRUÇÕES GERAIS

1. Este **Caderno de Questões** somente deverá ser aberto quando for autorizado pelo Fiscal.
2. Antes de iniciar a prova, confira se o tipo da prova do **Caderno de Questões** é o mesmo da etiqueta da banca e da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
3. Ao ser autorizado o início da prova, verifique se a numeração das questões e a paginação estão corretas. Verifique, também, se contém **50 (cinquenta)** questões objetivas com 5 (cinco) alternativas cada. Caso contrário, comunique imediatamente ao Fiscal.
4. O tempo disponível para esta prova é de **4 horas**. Faça-a com tranquilidade, mas **controle seu tempo**. Esse **tempo** inclui a marcação da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
5. Você somente poderá sair em definitivo do Local de Prova depois de decorridas **2 horas e 30 minutos** do início da aplicação.
6. Na **Folha de Respostas** de questões objetivas, confira seu nome, número do seu documento de identificação, tipo de prova e cargo escolhido.
7. Em hipótese alguma lhe será concedida outra **Folha de Respostas** de questões objetivas.
8. Preencha a **Folha de Respostas** de questões objetivas utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta. Na **Folha de Respostas** de questões objetivas, preencha completamente o círculo correspondente à alternativa escolhida, conforme modelo:

9. Será atribuído o valor ZERO à questão que contenha na **Folha de Respostas** de questões objetivas: dupla marcação, marcação rasurada, emendada ou com "X", não preenchida totalmente ou que não tenha sido transcrita.
10. A correção da prova objetiva será efetuada de forma eletrônica, considerando-se apenas o conteúdo da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
11. Caso a Comissão julgue uma questão como sendo nula, os pontos serão atribuídos a todos os candidatos.
12. Não será permitida qualquer espécie de consulta.
13. Ao terminar a prova, **devolva** ao **Fiscal** de Sala este **Caderno de Questões**, juntamente com a **Folha de Respostas** de questões objetivas, e **assine a Lista de Presença**.
14. Na sala que apresentar apenas 1 (um) Fiscal, os 3 (três) últimos candidatos somente poderão ausentar-se da sala juntos, após a **assinatura** da **Ata de Encerramento** de provas.
15. **Assine** neste Caderno de Questões e **coloque** o número do seu documento de identificação (RG, CNH etc.).

Boa Prova!

Nº do doc. de identificação (RG, CNH etc.):

Assinatura do(a) candidato(a):

PORTUGUÊS

QUESTÃO 01

O profeta

Então, um advogado disse: “Que pensais de nossas Leis, mestre?”

E ele respondeu:

“Vós vos deleitais em estabelecer leis,

Mas vos deleitais ainda mais em violá-las,

Tais como crianças brincando à beira do oceano edificam, pacientemente, torres de areia e, logo em seguida, as destroem entre risadas.

Mas enquanto edificais vossas torres de areia, o oceano atira mais areia à praia,

E quando vós as destruíis, o oceano ri convosco.

Na verdade, o oceano sempre ri com os inocentes.

GIBRAN, G. K. *O profeta*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira S/A, 1970, p. 41.

A alegoria presente na parábola acima leva à reflexão sobre

- A) o deleite dos legisladores.
- B) a paciência humana na destruição das leis.
- C) o deleite infantil na edificação de torres de areia.
- D) a violação das leis para construção dos sonhos humanos.
- E) a infantilidade humana no estabelecimento e violação das leis.

QUESTÃO 02

Chuva: a abensonhada

Estou sentado junto da janela olhando a chuva que cai há três dias. Que saudade me fazia o molhado tintintinar do chuvisco. A terra perfumegante parece a mulher em véspera de carícia. Há quantos anos não chovia assim? De tanto durar, a seca foi emudecendo a nossa miséria. O céu olhava o sucessivo falecimento da terra, e em espelho, se via morrer.

COUTO, M. *Estórias abensonhadas*. São Paulo: Cia das Letras, 2012, p. 43.

Motivado pela intenção de emocionar o leitor e não apenas de repassar a informação, o autor do texto narrativo utiliza termos e expressões de sentido denotativo e conotativo. Assinale a alternativa que contém um período do fragmento do conto que apresenta linguagem prioritariamente denotativa.

- A) “De tanto durar, a seca foi emudecendo a nossa miséria.”
- B) “Que saudade me fazia o molhado tintintinar do chuvisco.”
- C) “A terra perfumegante parece a mulher em véspera de carícia.”
- D) “Estou sentado junto da janela olhando a chuva que cai há três dias.”
- E) “O céu olhava o sucessivo falecimento da terra, e em espelho, se via morrer.”

QUESTÃO 03

Poema tirado de uma notícia de jornal

Manuel Bandeira

João Gostoso era carregador de feira livre e morava no morro da Babilônia num barracão sem número

Uma noite ele chegou no bar Vinte de Novembro

Bebeu

Cantou

Dançou

Depois se atirou na lagoa Rodrigo de Freitas e morreu afogado.

Disponível em: <<http://www.jornaldepoesia.jor.br/manuelbandeira04.html>>. Acesso em: 14 jul. 2016.

No que se refere às funções da linguagem, o texto desenvolve uma movimentação que parte da função

- A) emotiva para a função poética.
- B) conativa para a função emotiva.
- C) referencial para a função poética.
- D) referencial para a função emotiva.
- E) referencial para a função conativa.

QUESTÃO 04



Disponível em: <<http://soumaisenem.com.br/sites/default/files/20110901135852584.jpg>>. Acesso em: 19 jul. 2016.

Os pronomes demonstrativos **isto** e **isso** foram usados na tirinha como indicadores

- A) espaciais adequados ao tempo de fala dos enunciadores.
- B) espaciais adequados à posição, na cena, dos enunciadores.
- C) espaciais inadequados à posição, na cena, dos enunciadores.
- D) temporais adequados à posição, na cena, dos enunciadores.
- E) temporais inadequados à posição, na cena, dos enunciadores.

QUESTÃO 05

A carreira de Izabella Rocha começou com a banda de reggae Natiruts, que fez sucesso no final da década de 1990. Alguns anos depois, Izabella saiu em busca de suas raízes musicais e pessoais e fundou o grupo InNatura. A grande virada em sua trajetória aconteceu em 2004, quando se tornou mãe pela primeira vez – hoje, a cantora já está na terceira gestação. A gravidez da primogênita fez Izabella pensar sua relação com a música e consigo mesma, descobrir sua verdadeira feminilidade e a conexão disso com a natureza. “Foi um renascimento. A maternidade me transformou e descobri minha voz interna”... A partir daí, ela se dedicou a desenvolver um trabalho que refletisse esse seu novo momento.

Revista *Vida Simples*, jun. 2016. p. 57.

Segundo o texto, a maternidade provocou na carreira artística de Izabella Rocha

- A) distanciamento de suas raízes musicais e pessoais.
- B) mudança de valores musicais na perspectiva das concepções mais intimistas.
- C) retomada de valores e concepções artísticas advindas da fase Natiruts e do reggae.
- D) mudança de modalidade artística, ou seja, a música passa a um plano secundário.
- E) dedicação irrestrita à condição de ser mãe e de descobrir a verdadeira feminilidade.

QUESTÃO 06

O silêncio que sai do som da chuva espalha-se, num crescendo de monotonia cinzenta, pela rua estreita que fito. Estou dormindo desperto, de pé contra a vidraça, a que me encosto como a tudo. Procuro em mim que sensações são as que tenho perante esse cair de água sombriamente luminosa, que se destaca das fachadas sujas e, ainda mais, das janelas abertas. E não sei o que sinto, não sei o que quero sentir, não sei o que penso nem o que sou.

PESSOA, Fernando. *Livro do desassossego*. São Paulo: Companhia das Letras, 2011. p. 77.

Ao analisar o texto, deduz-se que o autor utilizou

- A) a função emotiva da linguagem.
- B) a função referencial da linguagem.
- C) estrutura narrativa não confessional.
- D) elementos característicos do gênero descritivo-midiático.
- E) uma estrutura semântica de caráter objetivo e impessoal.

QUESTÃO 07

Assinale a alternativa na qual a escrita está correta em relação ao uso da crase.

- A) Retorno à 200 metros.
- B) Proibida à entrada sem camisa.
- C) Entreguei o presente a senhora.
- D) Voltei àquele lugar muitas vezes.
- E) Esperidião corria bicho a meia-noite.

QUESTÃO 08

Pneumotórax

Febre, hemoptise, dispneia e suores noturnos.
A vida inteira que podia ter sido e que não foi.
Tosse, tosse, tosse.

Mandou chamar o médico:

- Diga trinta e três.
- Trinta e três . . . trinta e três . . . trinta e três . . .
- Respire.
- O senhor tem uma escavação no pulmão esquerdo e o pulmão direito infiltrado.
- Então, doutor, não é possível tentar o pneumotórax?
- Não. A única coisa a fazer é tocar um tango argentino.

BANDEIRA, Manuel. *Estrela da vida inteira*. Rio de Janeiro: José Olympio, 1970. p. 107.

De formato radical, o poema de Manuel Bandeira provoca uma inter-relação de gêneros textuais. Esse fato está exemplificado, principalmente, quando o autor utiliza

- A) a ironia para descrever um estado de doença.
- B) uma forma coloquial de linguagem para se aproximar do texto prosaico.
- C) elementos peculiares a textos narrativos, forma incomum na construção de poemas.
- D) a objetividade como elemento contrastante entre formas narrativas e formas poéticas.
- E) uma temática cotidiana na constituição de textos cujo objetivo é a expressão dos afetos humanos.

QUESTÃO 09

A uva e o vinho

Um homem dos vinhedos falou, em agonia, junto ao ouvido de Marcela. Antes de morrer, revelou a ela o segredo:

– A uva – sussurrou – é feita de vinho.

Marcela Pérez-Silva me contou isso, e eu pensei: Se a uva é feita de vinho, talvez a gente seja as palavras que contam o que a gente é.

GALEANO, E. *O livro dos abraços*. Porto Alegre: L&PM, 2003. p. 16.

Quanto à pontuação do texto, assinale a alternativa correta.

- A) As duas ocorrências dos dois pontos (linhas 2 e 4) anunciam a fala do narrador.
- B) A expressão “em agonia” (linha 1) está entre vírgulas para separar o sujeito do predicado.
- C) A vírgula após a expressão “Antes de morrer” (linha 2) separa oração adverbial posposta à principal.
- D) O travessão duplo que isola a forma verbal “sussurrou” (linha 3) tem função semelhante à dos parênteses.
- E) A vírgula após a expressão “me contou isso” (linha 4) separa orações coordenadas ligadas pela conjunção “e”, com sujeitos diferentes.

QUESTÃO 10

Pois naci nunca vi Amor
E ouço del sempre falar;
Pero sei que me quer matar,
Mais rogarei a mia Senhor:
Que me mostr'aquele matador,
Ou que m'ampare del melhor.

Disponível em: <<https://www.lettras.mus.br/legiao-urbana/46948/>>. Acesso em: 24 jul. 2016.

O texto, letra da canção Love Song, da banda Legião Urbana, é a primeira estrofe de uma cantiga de amor de autoria do trovador Nuno Fernandes Torneol. À época de sua feitura, no século XIII, o substantivo **senhor** era usado para referir-se tanto a homens quanto a mulheres, sendo precedido, para indicação de concordância nominal, por artigos ou pronomes. Assinale a alternativa que contém a denominação desse tipo de substantivo e seus exemplos no português que falamos e escrevemos hoje.

- A) Epiceno: rouxinol, polvo, cobra.
- B) Sobrecomum: indígena, ídolo, servente.
- C) Sobrecomum: hipopótamo, gênio, taxista.
- D) Comum de dois gêneros: mártir, herege, selvagem.
- E) Comum de dois gêneros: pianista, pessoa, mosquito.

QUESTÃO 11

Processamento de Textos e Hipertextos

Assim como acontece nos textos impressos, a leitura de hipertextos envolve um conjunto básico de processos cognitivos ou habilidades e estratégias de leitura. Precisamos saber que processos e estratégias o hipertexto requer. Defendemos que a leitura de hipertextos não exige do leitor habilidades e estratégias muito diferentes daquelas exigidas na leitura de textos impressos. A leitura de qualquer texto, incluindo hipertextos, envolve sempre a construção de uma representação baseada nas informações verbais e não verbais apresentadas pelo texto. Para isso, o leitor vai precisar ativar informações na sua memória, considerar o contexto sócio-comunicativo, selecionar, relacionar e modificar informações, a fim de construir uma representação coerente para aquele texto naquela dada situação.

COSCARELLI, Carla Viana. Da leitura de hipertexto: um diálogo com Rouet et al. In: ARAÚJO, Júlio César; BIASI-RODRIGUES, Bemadete (Orgs.). *Interação na internet: novas formas de usar linguagem*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005. p. 109-123.

O trecho de artigo científico apresenta objetivo e hipótese da pesquisa empreendida pela autora. Assinale a alternativa em que se define o objetivo do estudo.

- A) Mostrar que a leitura do hipertexto é semelhante à leitura do texto impresso.
- B) Mostrar que a leitura do hipertexto é diferente da leitura do texto impresso.
- C) Saber quais processos e estratégias de leitura são requeridos pelo hipertexto.
- D) Construir o conceito de uma representação coerente para a leitura de um texto.
- E) Construir o conceito de uma representação baseada em informações verbais e não verbais.

QUESTÃO 12

Dadas as orações,

- I. A mãe da cantora, Stella Maris, amava o filho do pianista Antônio Pinto.
- II. A mãe da cantora Stella Maris amava o filho do pianista, Antônio Pinto.

tomando em consideração o uso da vírgula, conclui-se que em

- A) I, Stella Maris não era a cantora mas amava Antônio Pinto.
- B) II, o pianista Antônio Pinto era amado pela cantora Stella Maris.
- C) II, Stella Maris era a cantora e amava alguém cujo nome não se sabe.
- D) I e II o nome do pianista e o da cantora permanecem os mesmos.
- E) I, Stella Maris não era a cantora mas amava alguém cujo nome não se sabe.

QUESTÃO 13

Você fala **que saudade é sensação de perda**. Pois é. E eu lhe digo **que não sinto nada**, não perdi nada. Gastei, gastei tempo, emoções, corpo e alma. E gastar não é perder, é usar até consumir.

QUEIROZ, Rachel. A velha amiga. *Folha de S. Paulo*, 2001.

Qual a classificação sintática das orações destacadas no texto, respectivamente?

- A) Sujeito e sujeito.
- B) Objeto direto e sujeito.
- C) Objeto direto e objeto direto.
- D) Objeto indireto e objeto direto.
- E) Complemento nominal e predicativo.

QUESTÃO 14

As orações

Maria Antonieta encontrou Zélia.
Zélia encontrou Maria Antonieta.

possuem os mesmos termos e apresentam a mesma estrutura sintática. Contudo, veiculam informações diferentes. Pensando nas duas orações conjuntamente, o elemento determinante para a identificação do sujeito em cada caso é a

- A) ordem de aparição dos termos.
- B) ausência de adjuntos adnominais.
- C) concordância entre verbo e sujeito.
- D) presença de um verbo transitivo direto.
- E) presença de mais de um núcleo do sujeito.

QUESTÃO 15

Agora Fabiano era vaqueiro, e ninguém o tiraria dali. Aparecera como bicho, entocara-se como um bicho, mas criara raízes, estava plantado. Olhou os quipás, os mandacarus e os xique-xiques.

RAMOS, Graciliano. *Vidas secas*. São Paulo: M. Fontes, 1970. p. 53.

Observe que o trecho de *Vidas secas* foi reescrito abaixo com modificações. Considerando aspectos da gramática normativa, assinale a alternativa na qual a reescrita não apresenta desvio da norma culta.

- A) Fabiano era vaqueiro agora, e ninguém o tiraria dali. Ele aparecera como um bicho, entocara-se como um bicho, e criara raízes, estava plantado. Olhou os quipás, os mandacarus, os xique-xiques.
- B) Fabiano agora era vaqueiro. Ninguém tiraria-o dali. Aparecera como um bicho, entocara-se como um bicho, mas criara raízes e estava plantado. Observou os quipás, os mandacarus, os xique-xiques.
- C) Fabiano agora era vaqueiro, e ninguém o tiraria dali. Aparecera como um bicho, se entocara como um bicho, mas criara raízes e estava plantado. Olhou os quipás, olhou os mandacarus, e os xique-xiques.
- D) Agora Fabiano era vaqueiro, ninguém lhe tiraria dali. Aparecera como bicho, entocara-se com um bicho, porém criara raízes. Estava plantado. Olhou os quipás, os mandacarus e os xique-xiques.
- E) Agora Fabiano era vaqueiro. Ninguém o tiraria dali. Aparecera como bicho e entocara-se como um bicho, no entanto criara raízes e estava plantado. Olhou os quipás, olhou os mandacarus e os xique-xiques.

RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 16

Em um concurso, inscreveram-se 650 candidatos, sendo 400 com mais de 20 anos e 320 com menos de 30 anos. Qual o número de candidatos com idade entre 20 e 30 anos?

- A) 70
- B) 80
- C) 90
- D) 110
- E) 130

QUESTÃO 17

Qual dos argumentos é válido?

- A) Natália vai à praia se Beto for. Logo, Natália não vai a praia, pois Beto não vai.
- B) Jorge ou Antônia gostam de ir à praia. Assim, Jorge gosta de ir à praia, pois Antônia também gosta.
- C) Se Joana não estuda, então dorme cedo. Sabe-se que Joana estuda. Logo, Joana não dorme cedo.
- D) Pedro é nutricionista. Se Pedro cuida de sua saúde, então é nutricionista. Logo, Pedro cuida de sua saúde.
- E) Se Paula não é médica, então não pode prescrever medicamentos. Como Paula pode prescrever medicamentos, ela é médica.

QUESTÃO 18

Uma negação para a frase “Se todo mundo trabalha, ninguém assiste ao jogo” é:

- A) Todo mundo trabalha e alguém assiste ao jogo.
- B) Alguém não trabalha ou ninguém assiste ao jogo.
- C) Se alguém assiste ao jogo, então alguém não trabalha.
- D) Se ninguém assiste ao jogo, então todo mundo trabalha.
- E) Não é o caso que todo mundo trabalha ou alguém assiste ao jogo.

QUESTÃO 19

Para encher uma piscina são utilizadas três torneiras de baixa vazão e três torneiras de grande vazão de água. Sabe-se que abrindo somente as torneiras de baixa vazão a piscina fica cheia em 6 horas e abrindo somente as torneiras de grande vazão a piscina enche em 3 horas. Quantos minutos são necessários para encher a piscina usando as seis torneiras simultaneamente?

- A) 60
- B) 90
- C) 120
- D) 180
- E) 240

QUESTÃO 20

Cem estudantes de uma escola foram entrevistados sobre quais esportes prefeririam desenvolver nas aulas de prática esportiva. As opções apresentadas foram basquete, judô e natação. O resultado obtido foi o seguinte: 60 preferem judô e natação, 16 preferem basquete e judô e 10, os três esportes. Sabendo-se que todos os entrevistados escolheram ao menos dois esportes, quantos estudantes preferem basquete e natação?

- A) 34
- B) 40
- C) 44
- D) 60
- E) 66

FUNDAMENTOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

QUESTÃO 21

Segundo a Lei nº 8.429/92, quando o ato de improbidade causar lesão ao patrimônio público ou ensejar enriquecimento ilícito, caberá à autoridade administrativa responsável pelo inquérito

- A) prolatar a sentença condenatória.
- B) dar ordem de prisão em flagrante ao indiciado.
- C) decretar a quebra dos sigilos bancário e fiscal do acusado.
- D) aplicar desde logo as sanções pela prática de improbidade administrativa.
- E) representar ao Ministério Público, para a indisponibilidade dos bens do indiciado.

QUESTÃO 22

O regime administrativo, previsto na legislação brasileira para regular os atos praticados pela Administração Pública, inclui a presunção de legitimidade como um dos seus princípios jurídicos. Acerca da definição e do alcance desse princípio, assinale a alternativa correta.

- A) A presunção de legitimidade proíbe a revogação de atos administrativos, salvo por motivos de conveniência e oportunidade, a critério da própria Administração Pública.
- B) A presunção de legitimidade implica que os atos da Administração Pública somente podem ser praticados quando expressamente autorizados por lei, sob pena de nulidade.
- C) A presunção de legitimidade indica que os atos administrativos são imunes ao controle judicial, salvo na existência de previsão legal autorizativa em sentido contrário.
- D) A presunção de legitimidade exige a Administração de comprovar antecipadamente a validade dos seus atos, que, no entanto, são passíveis de controle administrativo e judicial posterior.
- E) A presunção de legitimidade impõe que somente a Administração Pública pode rever os seus próprios atos, ainda que evitados de vícios, em atenção ao princípio da separação dos poderes.

QUESTÃO 23

O poder de polícia se baseia numa relação

- A) entre o direito administrativo e o direito penal.
- B) de supremacia geral da Administração sobre os administrados.
- C) de supremacia especial da Administração sobre os administrados.
- D) de cunho obrigacional, de direito privado, entre o poder público e o administrado.
- E) jurídica específica previamente existente entre a Administração e o administrado.

QUESTÃO 24

O art. 37 da Constituição Federal dispõe sobre o regime jurídico aplicável à Administração Pública e inclui, entre os princípios constitucionais administrativos, o princípio da moralidade. A respeito do conteúdo, da eficácia e do alcance desse princípio, assinale a alternativa correta.

- A) O princípio da moralidade indica que o Administrador público pode fazer tudo aquilo que a lei não proíbe, desde que de acordo com o interesse público e com a moralidade.
- B) O princípio da moralidade administrativa opera como recomendação ao gestor público, sem eficácia vinculante, salvo na hipótese de previsão de comandos específicos por meio de lei ordinária.
- C) O princípio da moralidade tem como destinatário exclusivo o legislador infraconstitucional, carecendo sempre de mediação legislativa para que produza efeitos em relação à Administração Pública.
- D) O princípio da moralidade é obrigatório para todo o Poder Público e fundamenta proibições legais, como a de nepotismo, bem como a tipificação de certos atos como improbidade administrativa em lei específica.
- E) A moralidade administrativa é o fundamento maior do regime administrativo e justifica a imposição de sanções administrativas aos servidores públicos sempre que atuarem em descompasso com a moral e os bons costumes.

QUESTÃO 25

Em relação aos conceitos de “descentralização” e “desconcentração” na Administração Pública, assinale a alternativa correta.

- A) A criação de Ministérios, Autarquias e Secretarias, sempre por meio de lei em sentido formal, é forma típica de desconcentração administrativa, à medida que reparte atribuições essenciais da Administração Pública.
- B) A criação de Autarquias, como é o caso das Agências Reguladoras, representa forma de descentralização administrativa, criando novos centros de imputação jurídica, com atribuições e personalidades próprias.
- C) A prestação de serviços públicos por meio de Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista representam, respectivamente, formas de desconcentração e descentralização administrativa.
- D) As Fundações públicas integram a Administração direta, ao passo que as Fundações privadas, a Administração indireta, e ambas são formas de desconcentração administrativa.
- E) É vedada a atribuição de prestar serviço público essencial a entidade descentralizada, cabendo essa tarefa unicamente à Administração direta.

INFORMÁTICA

QUESTÃO 26

Dadas as afirmativas acerca dos conceitos de hardware e software,

- I. A memória RAM é responsável pelo armazenamento temporário de dados e o seu acesso é normalmente mais rápido que o acesso ao disco rígido.
- II. O teclado virtual do Windows pode ser visto como um dispositivo de hardware já que desempenha o papel de um teclado real.
- III. Periféricos que podem ser utilizados logo após serem conectados ao computador (normalmente via USB) sem necessidade de configuração manual são conhecidos como dispositivos *plug-and-play*.

verifica-se que está(ão) correta(s)

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

QUESTÃO 27

Dadas as afirmativas sobre o aplicativo Outlook presente no Microsoft Office 2016,

- I. Possui a desvantagem de não permitir importar uma cópia dos e-mails, tornando as mensagens importadas inacessíveis nos sites de webmail.
- II. Mesmo em modo off-line, o Outlook permite ler e-mails e redigir respostas que podem ser enviadas assim que o computador ficar on-line.
- III. Além de permitir acesso aos seus e-mails, o Outlook também contém funcionalidades de agenda e contatos; porém, não oferece a possibilidade de agendamento e gerenciamento de compromissos e tarefas.

verifica-se que está(ão) correta(s)

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

QUESTÃO 28

São memórias do tipo não volátil:

- A) HD (Hard Disk), Pen Drive e Memória ROM.
- B) HD (Hard Disk), Pen Drive e Memória RAM/SRAM.
- C) Pen Drive, CD/DVD e Memória RAM/SRAM.
- D) Memória RAM, HD (Hard Disk) e Pen Drive.
- E) Memória RAM/DRAM, Memória ROM e HD (Hard Disk).

QUESTÃO 29

Para controlar remotamente um computador com Windows 7 Professional utilizando apenas os aplicativos que acompanham o sistema operacional Windows, pode-se

- A) utilizar o aplicativo acessório “Controle Remoto do Windows”; no entanto, o controle remoto de um PC não necessita de autorização prévia por parte da máquina controlada, uma vez que, por padrão, todo computador com Windows 7 pode ser controlado a distância.
- B) utilizar o aplicativo acessório “Conexão de Área de Trabalho Remota”; porém, o controle remoto de um PC somente pode ser realizado nos computadores que tenham habilitado previamente a possibilidade de permitir conexões de assistência remota.
- C) utilizar o aplicativo acessório “Windows Explorer Remoto”, porque, com esse aplicativo, após a requisição de controle remoto, o usuário do computador a ser controlado necessita confirmar o interesse de ser controlado através de uma caixa de diálogo.
- D) utilizar o aplicativo acessório “Conexão Remota do Windows”; contudo, para controlar o computador, ele precisa estar conectado na mesma rede lógica, além de conhecer o login e a senha do computador a ser controlado.
- E) utilizar o aplicativo acessório “Ferramenta de Captura”, que capta a tela do computador a ser controlado e a compartilha via conexão remota, sendo necessário autenticar com login e senha do computador a ser controlado.

QUESTÃO 30

Dadas as afirmativas sobre compartilhamento de arquivos no Windows,

- I. A ferramenta Windows Explorer somente permite o compartilhamento de pastas inteiras, não permitindo o compartilhamento de arquivos isoladamente.
- II. É possível compartilhar arquivos diretamente nas três principais ferramentas do Office (Word, Excel e PowerPoint) através da Internet, de forma a permitir o desenvolvimento colaborativo de textos, planilhas e apresentações.
- III. No Office 2016, é possível gerenciar o compartilhamento a ponto de restringir que apenas determinados tipos de conteúdo (por exemplo, imagens, tabelas e textos) possam ser alterados por um determinado usuário.
- IV. A ferramenta Windows Explorer pode exigir autenticação por senha para aumentar a segurança no compartilhamento de arquivos.

verifica-se que estão corretas apenas

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

QUESTÃO 31

Dadas as afirmativas a respeito dos aplicativos do Microsoft Office 2016,

- I. O gerenciador de planilhas Excel 2016 permite importar dados de bases localizadas externamente, como por exemplo, importar dados de uma página web em uma planilha.
- II. O Microsoft Word 2016 permite criptografar o documento com senha a fim de tornar o trânsito do documento mais seguro, uma vez que, nesses casos, o acesso somente é permitido via digitação da senha correta.
- III. O Microsoft Excel 2016 não permite a instalação de extensões capazes de aumentar as funcionalidades do software, como exportar planilhas no formato PDF. Para isso, seria necessário executar o “setup” novamente e alterar a instalação do Office.

verifica-se que está(ão) correta(s)

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

QUESTÃO 32

Dadas as afirmativas sobre o procedimento de backup,

- I. O local mais indicado como destino de uma cópia de backup seria em outra partição do mesmo HD de origem, uma vez que tornaria o processo de cópia mais rápido e confiável.
- II. Uma das vantagens de se utilizar unidades de armazenamento flash USB como destino de backup é o fato dessas unidades serem relativamente baratas e poderem armazenar uma grande quantidade de dados.
- III. O gerenciador de backup e restauração do Windows permite utilizar unidade flash USB como destino de backup, desde que a unidade tenha mais de 1 GB de capacidade de armazenamento disponível.

verifica-se que está(ão) correta(s)

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

QUESTÃO 33

Dadas as afirmativas acerca do pacote Office 2016,

- I. O Word permite realizar pesquisas rápidas na Internet sobre uma palavra selecionada no texto, obtendo definições e imagens como resultados das pesquisas.
- II. A nova função SES foi adicionada ao Excel na qual permite verificar várias condições lógicas, retornando um valor que corresponde à primeira condição verdadeira.
- III. No PowerPoint, existe a ferramenta Marca Texto que permite escolher uma cor e realçar um texto para enfatizá-lo numa apresentação.

verifica-se que está(ão) correta(s)

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

QUESTÃO 34

Após a detecção de um vírus, normalmente os softwares antivírus oferecem duas opções para o usuário: deletar ou colocar em quarentena. Nesse contexto, quando é mais indicado colocar o arquivo em quarentena, ao invés de apagá-lo?

- A) Quando o arquivo infectado é considerado importante para o bom funcionamento do sistema ou de grande valor para o usuário.
- B) Quando o antivírus foi capaz de remover completamente o vírus do arquivo infectado, a fim de ficar um tempo em observação.
- C) Quando o arquivo infectado possui tamanho longo, normalmente acima de 20MB, a fim de otimizar o tempo de execução do antivírus.
- D) É sempre mais indicado excluir definitivamente o arquivo, caso contrário, o vírus volta à ativa na próxima vez que o computador for reiniciado.
- E) Quando o arquivo infectado é um executável totalmente desconhecido que não pertence ao sistema operacional nem a nenhum software instalado pelo usuário.

QUESTÃO 35

Dadas as afirmativas a respeito do Sistema Operacional Microsoft Windows,

- I. Nas versões 7, 8 e 10, o menu Iniciar permite ter acesso aos principais aplicativos instalados.
- II. A versão 10 permite o armazenamento de arquivos pessoais em nuvem (serviço OneDrive).
- III. Na versão 10, é possível realizar autenticação biométrica, tal como através da impressão digital, sendo necessário ter disponível um leitor compatível.

verifica-se que está(ão) correta(s)

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 36

Os apartamentos tipo de um hotel são designados internacionalmente conforme o número e as dimensões das camas e pelo fato de serem modelo para a maioria das UHs (Unidades Habitacionais) no hotel, em todos os andares. Um apartamento padrão, sem muito luxo, clássico e normal, é chamado de apartamento tipo

- A) *Twin*.
- B) Luxo.
- C) *Double*.
- D) *Standard*.
- E) Suíte Master.

QUESTÃO 37

Antes de gerir um meio de hospedagem, é preciso saber identificar suas principais características. Quanto aos meios de hospedagem, qual a alternativa correta?

- A) O processo de classificação da hotelaria é único e utilizado internacionalmente.
- B) Uma pousada 4 estrelas oferece serviços iguais aos de um hotel de mesma classificação.
- C) Os albergues ou hostels são um tipo de alojamento que oferece quartos compartilhados.
- D) O organograma da hotelaria é fixo e deve ser aplicado conforme o tipo de hospedagem.
- E) O concierge é um profissional que atua junto ao setor de segurança particular da hotelaria.

QUESTÃO 38

Atividades recreativas caracterizam um importante momento e os seus efeitos benéficos vão além do ambiente interno do meio de hospedagem. Considerando a gestão das práticas recreativas, é correto afirmar.

- A) O recreador irá definir as atividades a serem realizadas, e a gerência geral do hotel define as normas de segurança a serem cumpridas.
- B) O gestor de recreação irá fiscalizar se nos programas apresentados estão incluídos momentos de relaxamento para a recreação dos hóspedes.
- C) O gestor de recreação identifica os equipamentos a serem adquiridos para as atividades e o setor de segurança executa a manutenção quando necessário.
- D) O programa de atividades deve ser elaborado considerando o desejo dos hóspedes por ocupar seu tempo livre com práticas desassociadas do aprendizado.
- E) Dada a importância da interação para a recreação, o conceito de hospitalidade deve ser incluído no planejamento das práticas, reforçando o sentido de acolhimento.

QUESTÃO 39

Planejamento e organização são atividades corriqueiras dos meios de hospedagem. Considerando as operações no setor de hotelaria, é correto afirmar.

- A) O sistema de reservas online implica maior custo e menor receita para a hotelaria.
- B) O *roomrack* é um documento em que consta a representação gráfica da ocupação dos quartos.
- C) Cada setor do meio de hospedagem irá atuar com objetivos distintos e de modo independente.
- D) As ações de fiscalização e auditorias são realizadas pelos setores de governança e administração.
- E) Os problemas dos hóspedes devem ser anotados pela recepção e resolvidos junto à gerência geral.

QUESTÃO 40

Para a gestão da qualidade na hotelaria, dispõe-se de ferramentas que auxiliam para o bom funcionamento do empreendimento. Quanto aos procedimentos de gestão da qualidade nos meios de hospedagem, qual a alternativa correta?

- A) O modelo para gestão da qualidade deve estar adequado ao tipo de empreendimento, seu público alvo e objetivos de mercado.
- B) SERVQUAL é um modelo para avaliação de serviços, aplicável à hotelaria, e SERVPERF, para avaliação de bens tangíveis.
- C) Por sua característica de estocabilidade, é possível avaliarmos a qualidade na hotelaria através da percepção do cliente.
- D) Após a escolha do modelo, o gestor deverá segui-lo de maneira rígida e controladora para assegurar a qualidade.
- E) A troca constante dos equipamentos de segurança e softwares é um modo de gerir a qualidade dos serviços.

QUESTÃO 41

O recepcionista tem grande importância para a imagem do meio de hospedagem. Sua eficiência com os procedimentos deve estar somada ao bem receber. Quanto às atribuições da recepção, é correto afirmar.

- A) As sequências de funcionamento da recepção são fixas e rígidas, a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados pelo meio de hospedagem.
- B) O movimento do caixa é composto por resumos dos cartões de créditos, cheques, faturas de empresas conveniadas e valores em dinheiro.
- C) O recepcionista abre as contas dos hóspedes, e o controle final das despesas por UH é realizado pelo setor de controladoria.
- D) O *Log book* trata-se de um livro para registro das ocorrências de segurança durante o tempo de permanência de cada recepcionista.
- E) O recepcionista deve indicar o serviço de despertar dos hóspedes para a telefonia, cancelando, quando for solicitado.

QUESTÃO 42

Ofertar serviços com qualidade é um desafio cotidiano a empresas de diversos setores. Dada a diversidade dos serviços ofertados, quanto à prática da qualidade na hotelaria, é correto afirmar.

- A) Gestão da Qualidade Total é uma ferramenta de mensuração da qualidade que atualmente é aplicada através do sistema SERVQUAL.
- B) Fluxograma, diagrama de causa e efeito e SBClass são exemplos de ferramentas para mensuração da qualidade aplicáveis à hotelaria.
- C) O Brainstorming é utilizado para identificar os efeitos e as causas de uma determinada situação de difícil solução no meio de hospedagem.
- D) O CADASTUR foi desenvolvido para os gestores que queiram implementar o ISO 9000, o grupo de normas específicas para serviços dos meios de hospedagem.
- E) O SBClass é um sistema de classificação de meios de hospedagem que auxilia na qualidade dos meios de hospedagem que possuem 3 ou mais estrelas.

QUESTÃO 43

A hotelaria é o berço dos serviços de alimentação. A partir da década de 20, o Brasil passou a conhecer os serviços de luxo de grandes hotéis, dos quais derivaram todos que conhecemos e utilizamos hoje. Diante da variedade de opções de serviços, tornam-se importantes seu conhecimento e prática corretos. Dadas as afirmativas sobre os tipos de serviços de restaurante,

- I. No serviço à inglesa direto, o garçom apresenta-se com a travessa de comida pelo lado direito do cliente, servindo a comida com uso de garfo e colher (alicate), direto da travessa ao prato.
- II. No serviço à francesa, o garçom deve apresentar a travessa pelo lado direito do cliente para ele se servir.
- III. No serviço à americana, os garçons apenas atuam no serviço de bebidas e desembaraço das mesas.
- IV. No serviço empratado, a comida vem à mesa montada em um prato individual, sendo colocado à frente do comensal pela direita.

verifica-se que estão corretas apenas

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

QUESTÃO 44

O termo 'grupos de eventos' pode incluir desde grandes convenções e exposições, passando por encontros e treinamentos de médio porte até retiros religiosos e turismo social.

VALLEN, 2003, p. 155 - 166. (Adaptado).

As operações realizadas para reserva e acomodação de grupos de eventos em um hotel devem ser tratadas com o máximo de atenção, para garantir o correto atendimento às necessidades dos participantes e a satisfação do cliente contratante. Alguns hotéis solicitam pagamento antecipado do valor das diárias, pois são locados quando o hotel principal do evento já está lotado e precisam cobrir as possíveis desistências. De que forma esses hotéis são denominados?

- A) Flats.
- B) *Overflow*.
- C) Hotéis históricos.
- D) Resorts *all inclusive*.
- E) Pousadas de charme.

QUESTÃO 45

Na atualidade, a internet tem ganho a preferência dos viajantes, graças à sua comodidade e rapidez. Os sistemas informatizados beneficiam os clientes, ao acelerarem o tempo do fluxo de reservas, e o hotel, ao disponibilizar para os setores interessados as informações pertinentes de forma quase instantânea.

CASTELLI, 2006, p. 193. (Adaptado).

Dadas as afirmativas em relação ao conhecimento sobre os sistemas de reservas,

- I. O conceito de *paperless* deve ser considerado no momento da escolha do sistema de controle hoteleiro.
- II. O próprio sistema gera relatórios de previsão das reservas GTD, e não GTD.
- III. A reserva termina na recepção ao hóspede, quando a mudança de *status*, de reserva futura para reserva atual, é feita automaticamente pelo sistema. Cabe ao recepcionista o cuidado em relação às especificações de cada reserva.
- IV. A garantia de *no-show* é um instrumento utilizado pelos meios de hospedagem para tornar mais segura a operação de reservas em períodos de alta ocupação e deve ser controlada também pelo sistema.

verifica-se que estão corretas

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

QUESTÃO 46

O auditor noturno é um avaliador da precisão e integridade dos registros financeiros. Seu trabalho mudou muito desde a implantação dos sistemas informatizados de controle. Elaborar registros para o dia seguinte e encerrar os registros do dia anterior de forma manual pode ser tarefa entediante, agravada pelo porte do hotel.

VALLEN, 2003.

A auditoria noturna é apenas um dos setores cujo trabalho é facilitado com a implantação de um sistema informatizado de controle hoteleiro. Todos os controles de entradas, saídas, perdas e ocorrências com clientes e funcionários são facilitados por um sistema de computador. Percebe-se que um *software* adequado às necessidades hoteleiras deve abranger todas as áreas de operação e gestão, além de algumas de demandas externas. Qual alternativa apresenta uma demanda interna e uma externa, respectivamente?

- A) Tarifação eletrônica e gestão de avaliações em redes sociais.
- B) Gestão de avaliações em redes sociais e *check in*.
- C) Mudanças na economia e almoxarifado.
- D) Controle de ativo fixo e fluxo de caixa.
- E) Eventos e controle financeiro.

QUESTÃO 47

Identificar a viabilidade do empreendimento hoteleiro requer importantes conhecimentos de gestão. A fim de gerenciar o meio de hospedagem e sua viabilidade, é correto afirmar que

- A) o controle do fluxo de caixa é feito a partir do registro dos gastos efetuados (fixos e variáveis) por um período de trinta dias seguidos.
- B) para definição dos preços, observam-se os custos ou concorrência, de acordo com o regime tributário escolhido pelo meio de hospedagem.
- C) os custos fixos podem ser classificados como investimentos sem variação que estão presentes nas despesas para o funcionamento da empresa.
- D) a análise de mercado resulta no plano de marketing e nas principais ações a serem direcionadas, a fim de captar clientes e sócios para o empreendimento.
- E) os investimentos fixos são compostos pela aquisição de mobiliário e outros equipamentos necessários ao funcionamento correto do meio de hospedagem.

QUESTÃO 48

Dentre os vários cargos exercidos por profissionais em um hotel, um deles se destaca por planejar e coordenar as atividades de alojamento do hotel, trabalhando em conjunto com vendas, restaurantes, governança e outros departamentos. Esse cargo é o de

- A) concierge.
- B) governanta.
- C) auditor noturno.
- D) gerente de reservas.
- E) gerente de alimentos e bebidas.

QUESTÃO 49

Em relação aos cargos de governança de um hotel, relacione a coluna I com a coluna II.

Coluna I	Coluna II
1. Governanta executiva	() Proceder a abertura das camas. Abastecer os carrinhos adequadamente e informar o supervisor quando for necessário repor itens. Entregar itens solicitados pelos hóspedes.
2. Supervisora da governança	() Assegurar que todos os apartamentos tenham sido limpos e arrumados, checando os relatórios e horários das(os) camareiras(os) e notificando a recepção.
3. Supervisora noturna	() Gerir inventário, compras, gastos e controle de custo de todos os itens da rouparia, material de limpeza, das UHs, banheiros sociais, material da lavanderia, máquinas e equipamentos.
4. Supervisora de serviços gerais	() Garantir que as áreas comuns estejam limpas de acordo com os padrões do hotel, além de controlar produtos químicos e treinar a equipe para uso adequado.

Qual a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo?

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

QUESTÃO 50

O setor de governança atua diretamente com o público. Por isso, tem grande relevância na percepção do serviço ofertado pelo meio de hospedagem. As funções do setor de governança possuem características específicas para serem exercidas de modo satisfatório. Nesse contexto, correto afirmar que

- A) as camareiras entregarão todos os objetos esquecidos nas UHs pelos hóspedes após o *check-out* ao setor de recepção do hotel.
- B) o relatório diário dos apartamentos ocupados e desocupados deve ser entregue à controladoria para contabilizar entradas e saídas.
- C) para melhor atender ao hóspede, a camareira irá solicitar-lhe o contato de um parente ou amigo para eventuais casos de urgência.
- D) os serviços de governança incluem o planejamento diário das atividades de arrumação, limpeza e gestão de suprimentos/materiais para estas funções.
- E) a lista de solicitação de compras de responsabilidade da governança inclui enxoval, material e equipamentos de limpeza, excluindo-se o que for para consumo de funcionários.

ATENÇÃO!

O candidato está **proibido** de **destacar** esta folha com o **gabarito**, sob pena de **eliminação** do processo. Somente o **Fiscal de Sala** está autorizado a fazer isso no momento de sua saída em definitivo do Local de Prova.

Gabarito do Candidato

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	

EDITAL Nº 59/2016 – IFAL

8.1. A COPEVE/UFAL divulgará o gabarito preliminar, juntamente com as Provas Objetivas, no endereço eletrônico www.copeve.ufal.br, na data provável de **29/09/2016**, a partir das 21h00.

GABARITO OFICIAL

www.copeve.ufal.br

REALIZAÇÃO



www.ufal.edu.br



www.fundepes.br



Você confia no resultado!

www.copeve.ufal.br



Ministério
da Educação

