

CONCURSO PÚBLICO



PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO VELHO



DATA: 03/05/2009 - DOMINGO - MANHÃ

CARGO: P10 - Educador de Qualificação para o Trabalho

ARCO OCUPACIONAL: Telemática

CONVÊNIO: PROJOVEM URBANO

A T E N Ç Ã O

O **Caderno de Questões** contém 40 questões de múltipla-escolha, cada uma com 5 opções (A, B, C, D e E).

1. Ao receber o material, verifique no **Cartão de Respostas** seu nome, número de inscrição, data de nascimento e cargo. Qualquer irregularidade comunique imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
2. A prova objetiva terá duração de 3 horas incluído neste tempo o preenchimento do **Cartão de Respostas**.
3. Leia atentamente cada questão e assinale no **Cartão de Respostas** a opção que responde corretamente a cada uma delas. O **Cartão de Respostas** será o único documento válido para a correção eletrônica. O preenchimento do **Cartão de Respostas** e a respectiva assinatura serão de inteira responsabilidade do candidato. Não haverá substituição do **Cartão de Respostas**, por erro do candidato.
4. Observe as seguintes recomendações relativas ao **Cartão de Respostas**:
 - A maneira correta de marcação das respostas é cobrir, fortemente, com esferográfica de tinta azul ou preta, o espaço correspondente à letra a ser assinalada.
 - Outras formas de marcação diferentes implicarão a rejeição do **Cartão de Respostas**.
 - Será atribuída nota zero às questões não assinaladas ou com falta de nitidez, ou com marcação de mais de uma opção, e as emendadas ou rasuradas.
5. O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.
6. Você só poderá retirar-se definitivamente do recinto de realização da prova após 60 minutos contados do seu efetivo início, **sem levar o Caderno de Questões**.
7. Você só poderá levar o próprio **Caderno de Questões** faltando 60 minutos para o término do horário da prova, conforme Edital do Concurso.
8. Por motivo de segurança, só é permitido fazer anotação durante a prova no **Caderno de Questões**.
9. Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
10. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o **Cartão de Respostas**.
11. Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o **Cartão de Respostas**. Não esqueça seus pertences.
12. O **Gabarito Oficial da Prova Objetiva** será disponibilizado no site www.funCab.org, no dia 05/05/2009, conforme estabelecido no Cronograma Previsto.

Realização:



BOA PROVA

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

O discurso final

Sinto muito, mas não pretendo ser um imperador. Não é esse o meu ofício. Não pretendo governar ou conquistar quem quer que seja. Gostaria de ajudar a todos – se possível – judeus, o gentio... negros... brancos.

Todos nós desejamos ajudar uns aos outros. Os seres humanos são assim. Desejamos viver para a felicidade do próximo – não para o seu infortúnio. Por que havemos de odiar e desprezar uns aos outros? Neste mundo há espaço para todos. A terra, que é boa e rica, pode prover a todas as nossas necessidades.

O caminho da vida pode ser o da liberdade e da beleza, porém nos extraviamos. A cobiça envenenou a alma dos homens... levantou no mundo as muralhas do ódio... e tem-nos feito marchar a passo de ganso para a miséria e os morticínios. Criamos a época da velocidade, mas nos sentimos enclausurados dentro dela. A máquina, que produz abundância, tem-nos deixado em penúria. Nossos conhecimentos fizeram-nos céticos; nossa inteligência, empedernidos e cruéis. Pensamos em demasia e sentimos bem pouco. Mais do que máquinas, precisamos de humanidade. Mais do que de inteligência, precisamos de afeição e doçura. Sem essas virtudes, a vida será de violência e tudo será perdido.

A aviação e o rádio aproximaram-nos muito mais. A própria natureza dessas coisas é um apelo eloquente à bondade do homem... um apelo à fraternidade universal... à união de todos nós. Neste mesmo instante a minha voz chega a milhões de pessoas pelo mundo afora... milhões de desesperados, homens, mulheres, criancinhas... vítimas de um sistema que tortura seres humanos e encarcera inocentes. Aos que me podem ouvir, eu digo: "Não desespereis!" A desgraça que tem caído sobre nós não é mais do que o produto da cobiça em agonia... da amargura de homens que temem o avanço do progresso humano. Os homens que odeiam desaparecerão, os ditadores sucumbem e o poder que do povo arrebataram há de retornar ao povo. E assim, enquanto morrem homens, a liberdade nunca perecerá.

Soldados! Não vos entreguem a esses brutais... que vos desprezam... que vos escravizam... que arregimentam as vossas vidas... que ditam os vossos atos, as vossas ideias e os vossos sentimentos! Que vos fazem marchar no mesmo passo. Que vos submetem a uma alimentação regrada, que vos tratam como um gado humano e que vos utilizam como carne para canhão! Não sois máquinas! Homens é que sois! E com o amor da humanidade em vossas almas! Não odieis! Só odeiam os que não se fazem amar... os que não se fazem amar e os inumanos!

Soldados, não batalheis pela escravidão! Lutai pela liberdade! No décimo sétimo capítulo de São Lucas é escrito que o Reino de Deus está dentro do homem – não de um só homem ou um grupo de homens, mas dos homens todos! Está em vós! Vós, o povo, tendes o poder – o poder de criar máquinas. O poder de criar felicidade! Vós, o povo, tendes o poder de tornar esta vida livre e bela... de fazê-la uma aventura maravilhosa. Portanto – em nome da democracia – usemos desse poder, unamo-nos todos nós. Lutemos por um mundo novo... um mundo bom que a todos assegure o ensino de trabalho, que dê futuro à mocidade e segurança à velhice.

É pela promessa de tais coisas que desalmados têm subido ao poder. Mas, só mistificam! Não cumprem o que prometem. Jamais cumprirão! Os ditadores liberam-se, porém escravizam o povo. Lutemos agora para libertar o mundo, abater as fronteiras nacionais, dar fim à ganância, ao ódio e à prepotência. Lutemos por um mundo de razão, um mundo em que a ciência e o progresso conduzam à ventura

de todos nós. Soldados, em nome da democracia, unamo-nos!

Hannah, estás me ouvindo? Onde te encontres, levanta os olhos! Vês, Hannah?! O sol vai rompendo as nuvens que se dispersam! Estamos saindo da treva para a luz! Vamos entrando num mundo novo – um mundo melhor, em que os homens estarão acima da cobiça, do ódio e da brutalidade. Ergue os olhos, Hannah! A alma do homem ganhou asas e afinal começa a voar. Voa para o arco-íris, para a luz da esperança. Ergue os olhos, Hannah! Ergue os olhos!

Charles Chaplin.

(Texto transcrito do filme O grande ditador.)

1. Assinale a alternativa em que se encontram, respectivamente, os significados das palavras grifadas nos trechos abaixo.

"Nossos conhecimentos fizeram-nos céticos..."

"A desgraça que tem caído sobre nós não é mais do que o produto da cobiça em agonia..."

"Lutemos agora para libertar o mundo, abater as fronteiras nacionais, dar fim à ganância, ao ódio e à prepotência."

- A) Diz-se daqueles que costumam criticar as atitudes das outras pessoas. / Necessidade de ter poder, de estar em situação de comando. / Característica ou atitude de alguém que se porta com extrema violência e grosseria em relação ao outro.
- B) Diz-se daqueles que têm uma atitude de descrença em relação à validade de uma ideia ou à realização de um fato. / Desejo incontido de possuir e acumular dinheiro e outros bens materiais. / Postura e modo de agir baseados no abuso da autoridade e do poder exercido sobre alguém.
- C) Estado de profunda tristeza provocado por sofrimento emocional ou ressentimento. / Insensibilidade. / Orgulho que se manifesta por atitudes altivas e desdenhosas.
- D) Diz-se daqueles que não conseguem enxergar o que é visível. / Predomínio, supremacia. / Postura de quem é insensível ao sofrimento de um semelhante.
- E) Diz-se daqueles que sabem aproveitar as oportunidades. / Ambição desmedida de riquezas. / Necessidade de se mostrar superior às outras pessoas.

2. Indique o argumento que o autor apresenta para justificar que as guerras e os conflitos entre os povos são desnecessários.

- A) "Não pretendo governar ou conquistar quem quer que seja."
- B) "Neste mundo há espaço para todos. A terra, que é boa e rica, pode prover a todas as nossas necessidades."
- C) "O caminho da vida pode ser o da liberdade e da beleza, porém nos extraviamos."
- D) "A própria natureza dessas coisas é um apelo eloquente à bondade do homem... um apelo à fraternidade universal..."
- E) "A desgraça que tem caído sobre nós não é mais do que o produto da cobiça em agonia..."

3. "Sem essas virtudes, a vida será de violência e tudo será perdido." A que virtudes o autor se refere?

- A) Inteligência - afeição - doçura;
- B) Inteligência - humanidade - afeição;
- C) Humanidade - afeição - doçura;
- D) Beleza - inteligência - conhecimento;
- E) Conhecimento - afeição - doçura.

4. Em "A própria natureza dessas coisas é um apelo eloquente à bondade do homem...", o termo grifado retoma, no texto:

- A) "A aviação e o rádio";
- B) "essas virtudes";
- C) "afeição e doçura";
- D) "fraternidade universal";
- E) "progresso humano".

5. Um dos ditados populares abaixo poderia ser associado ao trecho "Mas, só mistificam! Não cumprem o que prometem. Jamais cumprirão! Os ditadores liberam-se, porém escravizam o povo." Assinale-o.

- A) Faça o que digo, mas não o que faço.
- B) Vão-se os anéis, ficam os dedos.
- C) Quem tudo quer, tudo perde.
- D) Em terra de cego, quem tem um olho é rei.
- E) Quem tem boca, vai a Roma.

6. Em "... o poder que do povo arrebataram há de retornar ao povo." o termo grifado exerce a função sintática de:

- A) objeto indireto;
- B) objeto direto;
- C) complemento nominal;
- D) sujeito;
- E) predicativo.

7. Leia o trecho abaixo:

"A cobiça envenenou a alma dos homens... levantou no mundo as muralhas do ódio... e tem-nos feito marchar a passo de ganso para a miséria e os morticínios."

Se substituirmos o núcleo do sujeito pela palavra AMBICÇÕES, encontraremos a seguinte redação:

- A) As ambições envenenaram a alma dos homens... levantou no mundo as muralhas do ódio... e têm-nos feito marchar a passo de ganso para a miséria e os morticínios.
- B) A cobiça envenenou as ambições dos homens... levantou no mundo as muralhas do ódio... e tem-nos feito marchar a passo de ganso para a miséria e os morticínios.
- C) A cobiça envenenou as ambições dos homens... levantaram no mundo as muralhas do ódio... e tem-nos feito marchar a passo de ganso para a miséria e os morticínios.
- D) As ambições envenenaram a alma dos homens... levantaram no mundo as muralhas do ódio... e têm-nos feito marchar a passo de ganso para a miséria e os morticínios.
- E) As ambições envenenarão a alma dos homens... levantarão no mundo as muralhas do ódio... e tem-nos feito marchar a passo de ganso para a miséria e os morticínios.

8. Marque a alternativa que apresenta, correta e respectivamente, a classe gramatical das palavras grifadas no trecho abaixo.

"Neste mesmo instante a minha voz chega a milhões de pessoas pelo mundo afora... milhões de desesperados, homens, mulheres, crianças... vítimas de um sistema que tortura seres humanos e encarcera inocentes."

- A) artigo - artigo - preposição - conjunção - conjunção;
- B) preposição - preposição - preposição - pronome - conjunção;
- C) artigo - artigo - pronome - pronome - preposição;
- D) artigo - preposição - preposição - pronome - conjunção;
- E) artigo - preposição - conjunção - conjunção - conjunção.

9. Passando o verbo abaixo para o imperativo afirmativo, teremos:

"Não vos entregueis a esses brutais..."

- A) Entreguei-vos a esses brutais...
- B) Vos entregai a esses brutais...
- C) Vos entregais a esses brutais...
- D) Entregueis-vos a esses brutais...
- E) Entregai-vos a esses brutais...

10. Marque a alternativa que completa corretamente as lacunas abaixo.

Charles Chaplin, ____ nasceu na Inglaterra, viveu entre 1889 e 1977. Foi diretor, produtor e ator de cinema. Chaplin foi o criador de Carlitos, uma das personagens mais famosas de toda a história do cinema. No filme "O grande ditador", ____ foi extraído "O discurso final", Chaplin ridiculariza Hitler, ____, na época, era o ditador da Alemanha.

- A) cujo - que - em que;
- B) que - em que - em que;
- C) que - do qual - que;
- D) em que - onde - de que;
- E) em que - cujo - que.

11. Indique o processo pelo qual foi formado o substantivo grifado em: "Voa para o arco-íris, para a luz da esperança."

- A) Derivação parassintética;
- B) Derivação prefixal;
- C) Derivação sufixal;
- D) Composição por aglutinação;
- E) Composição por justaposição.

12. A opção em que todos os substantivos foram corretamente grafados é:

- A) hermitão - erva - hélice - álitio;
- B) expansão - ascensão - admissão - abstenção;
- C) enxaqueca - enxame - enxada - mecherico;
- D) vertigem - aragem - canjica - viagem;
- E) fusível - retribuição - ecesso - expressão.

13. Assinale a alternativa em que a função sintática do termo grifado foi corretamente indicada.

“Vós, o povo, tendes o poder de tornar esta vida livre e bela...”

- A) Predicativo do sujeito;
- B) Predicativo do objeto;
- C) Adjunto adnominal;
- D) Adjunto adverbial;
- E) Complemento nominal.

14. Indique a opção em que o substantivo grifado foi corretamente flexionado no plural.

- A) Os filmes de Chaplin são considerados verdadeiras obraprimas.
- B) É importante a participação dos cidadões nas questões sociopolíticas do país.
- C) Nos abaixo-assinados não constava o nome do ditador.
- D) Os alemãos eram chefiados por Hitler.
- E) As pessoas usavam os guardas-chuvas como armas.

15. Marque a opção que completa corretamente a frase.

Ainda ___ pessoas no mundo que obedecem ___ ordens de tiranos e infernizam ___ vida de seus semelhantes.

- A) a - as - a;
- B) a - às - a;
- C) há - as - à;
- D) há - às - a;
- E) há - às - à.

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

16. Marque a alternativa que contém uma proposição equivalente a “Se Paula é bonita, então Juliana não é magra”.

- A) “Se Juliana é magra, então Paula é bonita.”
- B) “Se Paula não é bonita, então Juliana é magra.”
- C) “Paula é bonita ou Juliana é magra.”
- D) “Paula é bonita ou Juliana não é magra.”
- E) “Se Juliana é magra, então Paula não é bonita.”

17. Marque a alternativa que contém a negação da proposição “João vai comprar um carro ou um barco”.

- A) “João vai comprar um carro ou não vai comprar um barco.”
- B) “João não vai comprar um carro e não vai comprar um barco.”
- C) “João não vai comprar um carro ou não vai comprar um barco.”
- D) “João vai comprar um carro e vai comprar um barco.”
- E) “João não vai comprar um carro e vai comprar um barco.”

18. Sabendo que Rita tem um relógio a menos do que sua mãe Flora, e que esta tem um relógio a menos que sua mãe Creuza. Se Creuza tem o dobro de relógios de Rita, determine quantos relógios Rita, Flora e Creuza têm juntas.

- A) 3
- B) 6
- C) 9
- D) 12
- E) 15

19. Marque a alternativa que contém a negação da proposição “Os homens não são sentimentais”.

- A) “É mentira que todos os homens são sentimentais.”
- B) “Todos os homens são sentimentais.”
- C) “Existe homem que não é sentimental.”
- D) “Existe homem que é sentimental.”
- E) “Nenhum homem é sentimental.”

20. Sabendo que a média aritmética de dois números é 26 e que se acrescentarmos um terceiro número, a nova média é 22, determine o valor do terceiro número.

- A) 14
- B) 15
- C) 16
- D) 17
- E) 18

21. Marque a alternativa que contém a negação da proposição “É mentira que, se a seleção brasileira de futebol não ganha, então o seu técnico é demitido”.

- A) “A seleção brasileira de futebol ganhou ou seu técnico foi demitido.”
- B) “A seleção brasileira de futebol não ganhou ou o seu técnico não foi demitido.”
- C) “A seleção brasileira de futebol não ganhou e o seu técnico foi demitido.”
- D) “A seleção brasileira de futebol ganhou ou o seu técnico não foi demitido.”
- E) “A seleção brasileira de futebol não ganhou ou o seu técnico foi demitido.”

22. Marque a alternativa que contém a negação da proposição “A seleção brasileira de futebol é forte e preparada”.

- A) “A seleção brasileira de futebol não é forte ou é preparada.”
- B) “A seleção brasileira de futebol não é forte e não é preparada.”
- C) “A seleção brasileira de futebol é forte ou não é preparada.”
- D) “A seleção brasileira de futebol não é forte ou não é preparada.”
- E) “A seleção brasileira de futebol é forte e não é preparada.”

23. Marque a alternativa que contém a negação da proposição “Toda pessoa que possui carro possui moto”.

- A) “Toda pessoa que não possui carro não possui moto.”
- B) “Toda pessoa que possui carro não possui moto.”
- C) “Nem toda pessoa que possui carro possui moto.”
- D) “A pessoa não possui carro e não possui moto.”
- E) “Ou a pessoa possui carro ou possui moto.”

24. Marque a alternativa que contém uma proposição equivalente a “É mentira que existe jogador de futebol que não sabe driblar”.

- A) “Todo jogador de futebol não sabe driblar.”
- B) “É preciso que todos os jogadores de futebol saibam driblar.”
- C) “Nenhum jogador de futebol sabe driblar.”
- D) “Existe jogador de futebol que não sabe driblar.”
- E) “É mentira que todo jogador de futebol sabe driblar.”

25. Marque a alternativa que contém uma proposição equivalente a “Se o céu está azul, então o almoço não está bom”.

- A) “Se o almoço está bom, então o céu não está azul.”
- B) “Se o almoço não está bom, então o céu está azul.”
- C) “O almoço está bom ou o céu está azul.”
- D) “O almoço está bom ou o céu não está azul.”
- E) “Se o céu está azul, então o almoço está bom.”

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. O Microsoft Word 2003 oferece uma série de recursos para formatação de texto, disponíveis nas barras de ferramentas na forma de ícones. Qual o ícone utilizado apenas na formatação de um texto?

- A) Recortar;
- B) Copiar;
- C) Colar;
- D) Pincel;
- E) Realce.

27. O Gerenciador de Tarefas é um importante utilitário do ambiente Windows e possui diversas funções, EXCETO:

- A) ver o status dos programas que estão sendo executados;
- B) finalizar os programas que não estão mais respondendo;
- C) avaliar a atividade dos processos em execução no computador;
- D) ver gráficos e dados sobre o uso da memória e CPU;
- E) realizar a movimentação e a cópia de arquivos e pastas.

28. No aplicativo Excel 2003, a fórmula MINIMO(A1:A5) retorna o menor número entre os números contidos:

- A) nas células A1 e A5;
- B) em todas as células das linhas 1 a 5;
- C) em todas as células da coluna A;
- D) nas células A1, A2, A3, A4 e A5;
- E) nas células A2, A3, A4.

29. Nos objetivos gerais do Projovem Urbano, podemos DESCARTAR o incentivo a:

- A) responsabilidade junto aos familiares e ao território em que vivem com os problemas que os afetam;
- B) saber acionar o poder público quando necessário, para exercer sua cidadania;
- C) utilizar a informática em busca de informações sobre o mundo;
- D) ler, escrever e desenvolver o raciocínio lógico, crítico;
- E) acessar a tecnologia da informática apenas para comunicação MSN e ORKUT.

30. O preenchimento da ficha 10 de Caderno de Registro de Avaliação é incumbência do educador:

- A) orientador;
- B) qualificador profissional;
- C) de língua portuguesa;
- D) de inglês;
- E) de participação cidadã.

31. Implementado como política pública da juventude, o Programa Nacional de Inclusão de Jovens contempla como uma das modalidades o Projovem Urbano: educação, qualificação profissional e participação cidadã. Este programa destina-se aos jovens de:

- A) 18 a 24 anos que saibam ler e escrever;
- B) 18 a 29 anos que saibam ler e escrever;
- C) 18 a 24 anos que tenham concluído a 4ª. série do ensino fundamental;
- D) 18 a 24 anos que não tenham concluído a 4ª. série do ensino fundamental;
- E) 18 a 29 anos que tenham concluído a 4ª. série do ensino fundamental.

32. No Projovem Urbano o educador, independente de sua área de atuação – Formação Básica, Qualificação Profissional ou Participação Cidadã – atua sempre como:

- A) especialista e orientador de aprendizagem;
- B) especialista e empreendedor;
- C) educador e assistente social;
- D) docente e qualificador profissional;
- E) monitor e empreendedor.

33. Em relação ao funcionamento dos barramentos de um computador, quando a CPU ordena a um controlador que leia ou escreva um bloco, ela está agindo como Mestre e o controlador de disco, como Escravo. Qual das combinações mestre-escravo é INVÁLIDA?

- A) Co-processador (mestre) e CPU (escravo);
- B) CPU (mestre) e co-processador (escravo);
- C) E/S (mestre) e memória (escravo);
- D) CPU (mestre) e dispositivo de E/S (escravo);
- E) Memória (mestre) e CPU (escravo).

34. Qual a representação do número hexadecimal 2B3 na notação decimal?

- A) 437
- B) 435
- C) 691
- D) 688
- E) 176

35. Quanto ao sistema Linux, é correto afirmar que:

- A) é um sistema operacional desenvolvido com a filosofia *Open Source*, mas, atualmente, é apenas distribuído como um software proprietário;
- B) é um sistema proprietário da HP;
- C) apesar de ter sido desenvolvido com a filosofia *Open Source*, não suporta outros softwares livres, tais como Apache, Firefox e Gnome;
- D) foi desenvolvido com o objetivo de criar um sistema operacional “*Unix-like*” que rodasse em processadores Intel;
- E) apesar do objetivo inicial ter sido torná-lo um sistema portátil, para rodar em várias arquiteturas como StrongARM, PowerPC, Alpha etc., ele não evoluiu nessa direção e é suportado apenas pela plataforma Intel.

36. A Internet e a popularização dos primeiros computadores tornaram-se um “prato cheio” para a comunidade *hacker*. Para melhorar a segurança dos dados e restringir os ataques, foi criado um dispositivo na topologia de rede de computadores que regula o tráfego de dados entre redes, estabelecendo filtros através de listas de controle de acesso a recursos que estejam dentro da rede protegida por ele. Qual o nome deste dispositivo?

- A) Firefox;
- B) Firewall;
- C) TCP/IP;
- D) Proxy;
- E) Gateway.

37. Que camada no modelo OSI é responsável pela transformação e formatação de dados?

- A) Apresentação;
- B) Sessão;
- C) Enlace;
- D) Padronização;
- E) Aplicação.

38. Qual protocolo de rede é usado nativamente no Windows para o compartilhamento de arquivos?

- A) NFS
- B) IPX/SPX
- C) NNTP
- D) WINS
- E) SMB

39. Considere o trecho de código XHTML exibido abaixo, retirado do código fonte da página inicial do site da FUNCAB. Com base neste trecho, qual a afirmativa correta?

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;
charset=iso-8859-1"/>
<title>FUNCAB - Funda&ccedil;&atilde;o Professor Carlos
Augusto Bittencourt</title>
<link href="css/estilo.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
<link href="css/menu.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
<script type="text/javascript"
src="script/funcoes.js"></script>
<script type="text/javascript"
src="script/funcoes2.js"></script>
<script type="text/javascript" src="script/thickbox.js">
</script>
<script type="text/javascript"
src="script/prototype.js"></script>
<script type="text/javascript"
src="script/scriptaculous.js?load=effects"></script>
<script type="text/javascript" src="script/lightbox.js"></script>
</head>
<body>
...
</body>
</html>
```

- A) A tag <title> é opcional em documentos XHTML e define o título do documento;
- B) As informações contidas na tag <head> são exibidas nas primeiras linhas da janela do *browser*, exceto as informações contidas na tag <meta>;
- C) As tags <link> do trecho acima relacionam o documento com as folhas de estilos externas estilo.css e menu.css;
- D) O parâmetro “type” da tag <link> especifica a localização do documento relacionado;
- E) A tag <script> é utilizada para prover um conteúdo alternativo para usuários que desabilitaram scripts em seu *browser*.

40. Um HelpDesk é composto por profissionais de serviços capacitados a oferecer e atender a necessidade dos clientes. Dentro de sua estrutura, existem profissionais responsáveis pelo suporte de 1º nível. Segundo as melhores práticas de gestão e atendimento ao cliente, qual das tarefas a seguir NÃO deve ser desempenhada por estes profissionais?

- A) Documentar a solicitação do cliente;
- B) Reportar ao cliente o andamento de sua solicitação;
- C) Buscar na Base de Conhecimento a solução para a solicitação do cliente;
- D) Escalonar a solicitação para o 2º nível de suporte caso seja necessário um conhecimento mais técnico sobre o assunto relacionado;
- E) Implementar todas as ações necessárias para a resolução do problema, mesmo que envolva uma modificação na infra-estrutura de hardware e software do ambiente.