

O texto 1 serve de base para as questões de 1 a 4.

Texto 1

Compesa, queremos água!

Há muitos anos, os moradores da Rua Charles Darwin, no bairro de Vila da Fábrica, em Camaragibe, sofrem e fazem pergunta à Compesa, que tem se mostrado competente apenas para fazer buracos nas ruas e cobrar contas. Porém a prestação de serviços é péssima. Mensalmente, chega à nossa casa a conta de uma água que não houve consumo. Ar, Deus nos dá de graça, não precisamos pagar! Já houve visita de técnicos da empresa, e até hoje, nada resolveram. Dizem que o problema é do escritório de Camaragibe, o pessoal de Camaragibe empurra a culpa para Dois Irmãos, Dois Irmãos devolve para Camaragibe, parece jogo de campeonato, apenas ficam passando a bola. E, finalmente, de quem é a culpa? Quando a Compesa vai parar esse jogo de empurrar as competências e resolver o problema? Estamos sem água, e comprar água de carros-pipa, está muito além da realidade. Precisamos saber: quando teremos água?

Daniel Carneiro
Camaragibe/PE

In: *Folha de Pernambuco*. Cidadania.
1º maio 2008.

QUESTÃO 01

A qualidade do atendimento ao público pressupõe alguns princípios básicos. Considerando o que afirma o autor do texto *Compesa, queremos água!*, o atendimento oferecido pela empresa a esse usuário fere o princípio da/do

- A) cultura.
- B) respeito.
- C) igualdade.
- D) probidade.
- E) transparência.

QUESTÃO 02

O serviço de atendimento ao público é complexo e coloca em cena diferentes interlocutores, cuja interação, mediada por distintas necessidades, pode ser facilitada ou dificultada em razão de certas condições. No caso de Daniel Carneiro, podemos dizer que o atendimento foi dificultado devido a condições

- A) organizacionais.
- B) instrumentais.
- C) econômicas.
- D) materiais.
- E) físicas.

QUESTÃO 03

Em relação ao processo de comunicação, no texto 1, a Compesa representa

- A) o conjunto de informações do texto.
- B) o meio pelo qual a mensagem é enviada.
- C) o destinatário da mensagem.
- D) os sinais que compõem a mensagem.
- E) a situação a que a mensagem se refere.

QUESTÃO 04

Já o jornal que publicou o texto, serve de

- A) canal.
- B) código.
- C) fonte.
- D) mensagem.
- E) receptor.

QUESTÃO 05

Atividades terciárias são as que estão na última etapa do processo produtivo e constituem uma enorme variedade de características e especializações. Pelas características de suas atividades, são exemplos de atividades terciárias:

1. Restaurante Leite
2. Esposende Calçados
3. Frigorífico São Mateus
4. Escola Municipal Mário de Andrade
5. Companhia de Eletricidade de Pernambuco

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 3 e 5.
- C) 1, 4 e 5.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 3, 4 e 5.

QUESTÃO 06

A política de material de cada instituição varia de acordo com a classificação dos seus materiais e conforme o ramo de atividade. Os materiais podem ser classificados quanto à/ao

1. manutenção
2. produção
3. utilização
4. valor econômico
5. valor estratégico

Estão corretos, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
B) 1, 2 e 5.
C) 1, 4 e 5.
D) 2, 3 e 4.
E) 3, 4 e 5.

QUESTÃO 07

A administração de estoque é uma tarefa da qual o administrador de materiais não deve se descuidar. Sua eficiência leva à

- A) aquisição de materiais variados.
B) retenção de estoque de materiais.
C) redução no transporte de materiais.
D) movimentação contínua de materiais.
E) aceleração da produção de materiais.

QUESTÃO 08

O enfoque sistêmico em Administração de Recursos Humanos pode ser desdobrado em três níveis de comportamento, a saber:

1. empresarial
2. individual
3. interacional
4. organizacional
5. social

Estão corretos, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
B) 1, 3 e 5.
C) 2, 4 e 5.
D) 2, 3 e 4.
E) 3, 4 e 5.

QUESTÃO 09

Pessoas juntas, por si só, não formam um grupo. Na estruturação de um grupo, estabelecem-se:

1. metas individuais
2. normas coletivas
3. padrões de condutas
4. recompensas e punições
5. subjetividade nas decisões

Estão corretos, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
B) 1, 3 e 5.
C) 2, 4 e 5.
D) 2, 3 e 4.
E) 3, 4 e 5.

QUESTÃO 10

No decorrer do século XX, as organizações passaram por fases distintas: a era da industrialização clássica, a era da industrialização neoclássica e a era da informação. Na era da informação, o modo de lidar com as pessoas leva em conta, sobretudo, os

- A) fatores de produção.
B) fatores de comunicação.
C) fornecedores de mão-de-obra.
D) recursos organizacionais.
E) seres humanos proativos.

QUESTÃO 11

Existem três tipos de liderança: a autoritária, a democrática e a liberal. O líder democrático é aquele que:

- A) insiste na necessidade de cumprir as metas.
B) toma decisões importantes sem consultar o grupo.
C) concentra a sua atuação no desempenho do grupo.
D) enfatiza as relações humanas e o trabalho em grupo.
E) ressalta o padrão de qualidade e a economia de custos.

QUESTÃO 12

Constituem vantagens de se trabalhar em equipe:

1. agilidade na captação e uso da informação
2. personalização na execução das atividades propostas
3. responsabilidade compartilhada pelo processo e resultados
4. soberania nas tomadas de decisões
5. tendência maior a assumir riscos

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 3 e 5.
- C) 2, 4 e 5.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 3, 4 e 5.

O Texto 2 deve serve de base para as questões 13 e 14.

Texto 2



In: *Diario de Pernambuco.*

QUESTÃO 13

A linguagem não-verbal é um importante elemento de comunicação. A expressão corporal da figura que representa o chefe, no desenho acima, manifesta

- A) aflição.
- B) indiferença.
- C) solidariedade.
- D) timidez.
- E) tristeza.

QUESTÃO 14

Já alguns dos traços do desenho que está representando o funcionário permitem que associemos a essa figura uma idéia de

- A) bajulação.
- B) tranqüilidade.
- C) competência.
- D) maledicência.
- E) produtividade.

QUESTÃO 15

Algumas situações institucionais ou atitudes do funcionário podem servir de barreiras a uma comunicação eficiente, como exemplo, podemos citar:

1. idéias preconcebidas
2. ruídos ambientais
3. quadro de avisos
4. credibilidade da fonte
5. alteração de símbolos e sinais

Estão corretos, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 2 e 4.
- C) 1, 2 e 5.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 3, 4 e 5.

QUESTÃO 16

Usamos textos escritos ou orais em tudo que fazemos. Por exemplo, se uma autoridade precisa fazer uma comunicação importante a um órgão ou a outra autoridade, usará, certamente, um/uma

- E
- A) carta.^m
 - B) ofício.
 - C) parecer.
 - D) declaração.
 - E) requerimento.

QUESTÃO 17

A análise de uma situação ou documento feita por um especialista resultará na escrita de um/uma

- A) requerimento.
- B) circular.
- C) parecer.
- D) edital.
- E) ata.

QUESTÃO 18

Os relatórios constituem textos institucionais muito utilizados e

- A) apresentam estrutura rígida, de acordo com um modelo fixo.
- B) dirige-se, necessariamente, a uma única pessoa, superior hierárquico.
- C) dispensam o grau de regularidade inerente à língua padrão.
- D) exigem vocabulário técnico construindo frases em ordem inversa.
- E) variam muito quanto aos objetivos e ao nível de complexidade.

QUESTÃO 19

Considere o fragmento de texto abaixo.

Às dezenove horas e trinta minutos do dia vinte e dois de fevereiro de dois mil e oito, em reunião extraordinária, na Sala dos Conselhos, realizou-se a posse dos membros do novo Conselho Municipal de Educação deste município (...)

Com base em aspectos de sua organização formal e discursiva, é possível assegurar que se trata de um fragmento de

- A) ata.
- B) atestado.
- C) declaração.
- D) notificação.
- E) relatório.

QUESTÃO 20

Constitui uma ferramenta indispensável de persuasão:

- A) sorrir afetuosamente.
- B) falar exaustivamente.
- C) ter inteligência superior.
- D) vestir-se com elegância.
- E) conhecer bem o assunto.

QUESTÃO 21

No que diz respeito às relações humanas **não** é correto afirmar que:

- A) São estruturadas a partir das interações entre as pessoas no seu cotidiano.
- B) São muito relevantes para a estruturação da personalidade dos indivíduos.
- C) São processos muito simples, com poucas variáveis envolvidas.
- D) Na atualidade, elas têm sofrido o impacto das novas configurações familiares e de trabalho, assim como da tecnologia.
- E) É comum que ocorram dificuldades e conflitos devido às diferenças das pessoas envolvidas nesse tipo de relação.

QUESTÃO 22

Considere as alternativas abaixo acerca das várias correntes teóricas acerca da motivação humana:

1. Para os comportamentalistas, o que motiva o comportamento são as conseqüências dos efeitos produzidos pelo comportamento no passado do indivíduo, ou seja, a recompensa ou punição recebidas.
2. Para os cognitivistas, na medida em que objetos e acontecimentos são atrativos para o indivíduo, ele irá se empenhar em atingi-los e do mesmo modo tentará afastar-se quando forem negativos.
3. Para os psicanalistas toda a motivação do comportamento humano faz parte da esfera consciente.

Assinale a alternativa que corresponde à análise correta das afirmações acima:

- A) Somente 1 é correta.
- B) Somente 2 é correta.
- C) Somente 3 é correta.
- D) Somente 1 e 2 são corretas.
- E) 1, 2 e 3 são corretas.

QUESTÃO 23

Não se pode afirmar com relação à teoria da motivação humana de Maslow:

- A) Maslow propôs como idéia central de sua teoria uma hierarquia das necessidades humanas.
- B) Somente na medida em que as necessidades inferiores forem satisfeitas, ao menos parcialmente, é que surgirão as necessidades superiores da hierarquia.
- C) Quando todas as necessidades estão insatisfeitas, o organismo é dominado pelas necessidades fisiológicas.
- D) A necessidade de afiliação e amor estão no topo da hierarquia das necessidades, sendo as últimas a serem satisfeitas.
- E) A necessidade de auto-atualização refere-se ao desejo que as pessoas têm de desenvolver seu potencial.

QUESTÃO 24

Nas organizações humanas, o trabalho desenvolve-se quase sempre em grupos. Marque a alternativa que corresponde a um fenômeno grupal que pode levar a comportamentos disfuncionais no trabalho, afetando negativamente as relações entre as pessoas e a eficiência e eficácia da organização.

- A) Coesão.
- B) Cooperação.
- C) Normas.
- D) Homeostase.
- E) Transferência.

QUESTÃO 25

Considere as alternativas abaixo acerca das tensões no ambiente de trabalho:

- 1) As tensões fazem parte do dia-a-dia das organizações quando as pessoas buscam alcançar objetivos, entretanto, elas podem também ser nocivas e prejudiciais tanto ao indivíduo quanto à organização.
- 2) O excesso de objetivos pode gerar uma tensão excessiva e levar o indivíduo a adoecer. O ideal é que se limitem os objetivos ao essencial e que se fixem objetivos realizáveis.
- 3) A competição é uma situação de tensão que, se exacerbada, pode levar a comportamentos destrutivos tanto para os indivíduos, como para as organizações.

Assinale a alternativa que corresponde à análise correta das afirmações acima:

- A) Somente 1 é correta.
- B) Somente 2 é correta.
- C) Somente 3 é correta.
- D) Somente 1 e 2 são corretas.
- E) 1, 2 e 3 são corretas

QUESTÃO 26

Acerca do uso do sistema operacional Microsoft Windows XP, analise as seguintes afirmativas:

1. A opção **Documentos Recentes** do menu **Iniciar** apresenta a lista de documentos que foram recentemente abertos pelo usuário. Esta lista contém apenas arquivos abertos por programas do pacote Microsoft Office.
2. Usando o sistema de busca de arquivos do Windows, podemos usar parte do conteúdo do documento procurado (palavra ou frase) como critério de busca.
3. Caso um arquivo do computador seja corrompido após um problema como o de falta de energia, esse arquivo poderá ser recuperado a partir da **Lixeira**.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

QUESTÃO 27

Acerca dos recursos de ortografia e gramática do editor de texto Word disponibilizado no pacote Microsoft Office XP, analise as seguintes afirmativas:

1. A verificação da ortografia e gramática pode ser iniciada através da opção **Ortografia e gramática** do menu **Ferramentas**.
2. É possível configurar qual o dicionário será utilizado pelo sistema de correção ortográfica do Word.
3. Durante a verificação ortográfica, é possível adicionar novos termos ao dicionário sendo utilizado.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é verdadeira.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

QUESTÃO 28

Sobre os recursos para criação de índices e de referências do editor de texto Word disponibilizado no pacote Microsoft Office XP, analise as seguintes afirmativas:

1. É possível criar referências em um documento do Word através da opção **Referências** do menu **Formatar**.
2. Durante a criação de um índice remissivo, é possível definir o formato a ser utilizado e o número de níveis a ser apresentado.
3. É possível utilizar uma referência cruzada do Word para mostrar o número da página na qual se encontra uma determinada tabela ou figura.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

QUESTÃO 29

A planilha apresentada abaixo será utilizada para calcular as notas de uma turma com dez alunos em Matemática. Essas notas (coluna **E**) são determinadas pela média aritmética das notas dos projetos que forem entregues por cada um dos alunos (máximo de três projetos, colunas **B**, **C** e **D** da planilha). Quando um projeto não for entregue por um aluno, a célula da planilha correspondente a sua nota ficará em branco.

	A	B	C	D	E	
1	Aluno	1o Proj	2o Proj	3o Proj	Nota	
2	Antônio					
3	Bruno					
4	Carlos					
5	Fernando					
6	Lucas					
7	Mario					
8	Pedro					
9	Rafael					C)
10	Silvia					
11	Sofia					
12						

Analise as seguintes afirmativas considerando a planilha e o uso do programa Microsoft Excel:

1. Para calcular corretamente a nota do aluno Antônio (linha 2), podemos preencher a célula **E2** com a fórmula **=MÉDIA(B2:D2)**.
2. Para calcular corretamente a nota do aluno Lucas (linha 6), podemos preencher a célula **E6** com a fórmula **=(B6+C6+D6)/3**.
3. O número de projetos que foram entregues pela turma pode ser calculado pela fórmula **CONT.VALORES(B2:D11)**.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é verdadeira.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

QUESTÃO 30

Acerca dos recursos do programa Excel disponibilizado no pacote Microsoft Office XP, analise as seguintes afirmativas:

1. Ao se ocultar uma coluna da planilha, seu conteúdo será perdido.
2. Pode-se definir uma formatação condicional para determinadas células de uma planilha. Ou seja, pode-se configurar uma célula de forma que sua cor de sombreamento mude automaticamente de acordo com as condições especificadas.
3. Os comandos de classificação crescente ou decrescente são aplicados apenas para dados numéricos.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas. Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

RASCUNHO

Texto 1

Língua falada e língua escrita

Há diferenças entre a fala e a escrita. Por isso, escrever não é simplesmente registrar no papel o que falamos.

A língua falada é aquela que os indivíduos usam, em presença uns dos outros, em sua casa, na rua com os amigos, nos bares, nas festas, nos supermercados etc. É a língua adquirida naturalmente no convívio social do indivíduo e conhecida, geralmente, como *linguagem coloquial*. Em geral, a fala é complementada por gestos, expressões fisionômicas e diferentes entonações. Alguns grupos criam gírias próprias para se diferenciarem e garantirem sua privacidade de comunicação. Entretanto, além da linguagem coloquial, usamos também uma fala mais formal, menos coloquial, por exemplo, nos lugares públicos do trabalho ou quando interagimos com pessoas mais distantes do nosso grupo social.

A língua escrita – que prevê uma aquisição de forma sistemática – utiliza sinais gráficos e não depende da co-presença dos interlocutores. Podemos ter acesso ao que outras pessoas escreveram em outros tempos, em outros lugares. A língua escrita tem um grande papel na manutenção da identidade nacional de uma língua. A escrita de gêneros em contextos mais formais exige a fidelidade à norma culta, que é a norma mais prestigiada socialmente. Como a fala, se o contexto permitir, a escrita pode realizar-se fora dos padrões cultos.

De qualquer forma, todo falante de uma língua deve adequar sua linguagem – seja oral, seja escrita – ao lugar, aos interlocutores, enfim, à situação em que está. A adequação da linguagem ao contexto, à situação de uso é fundamental para assegurar sua relevância e eficácia.

(Cleuza. B. e Lílian S. Silva. *Interação e transformação*. São Paulo; Editora do Brasil S/A. Adaptado).

QUESTÃO 31

Pelas idéias apresentadas no texto 1, fica claro que, entre a fala e a escrita, a diferença fundamental é que:

- A) a língua escrita, ao contrário da fala, exige sempre o respeito à norma culta.
- B) a fala, diferentemente da escrita, acontece na presença simultânea dos interlocutores.
- C) a fala segue padrões coloquiais, o que não é permitido para a língua escrita.
- D) a escrita, e não a fala, corresponde à forma mais prestigiada socialmente.
- E) a fala supõe uma aprendizagem especializada, em contextos formais e públicos.

QUESTÃO 32

Considerando o seguinte trecho: “A escrita de gêneros em contextos mais formais exige a fidelidade à norma culta, que é a norma mais prestigiada socialmente”, podemos dizer que:

- A) para qualquer contexto de escrita, a norma culta é a norma mais adequada.
- B) fica implícita a informação de que existem outras normas, além da norma culta.
- C) é evidente a superioridade da língua falada em relação à língua escrita.
- D) a norma culta é a melhor norma de que dispõe o falante para se comunicar.
- E) os contextos em que se usa a escrita são sempre mais formais.

QUESTÃO 33

Segundo o texto, a melhor linguagem é aquela que:

- A) respeita as regras da norma culta.
- B) assegura a identidade nacional.
- C) é adequada à situação de uso.
- D) é usada em contextos formais.
- E) garante a privacidade do usuário.

QUESTÃO 34

Observe o trecho: “Alguns grupos criam gírias próprias para se diferenciarem e garantirem sua privacidade. *Entretanto*, além da linguagem coloquial, usamos também uma fala mais formal, menos coloquial, por exemplo, nos lugares públicos do trabalho ou quando interagimos com pessoas mais distantes.” O conectivo destacado expressa um sentido de:

- A) oposição.
- B) concessão.
- C) conclusão.
- D) adição.
- E) comparação.

QUESTÃO 35

O texto começa por dizer que: “Há diferenças entre a fala e a escrita”. Do ponto de vista da concordância verbal, também seria correto dizer:

- A) Se não houvessem diferenças entre a fala e a escrita, seria mais fácil escrever.
- B) Devem haver diferenças entre a fala e a escrita.
- C) Houveram diferenças entre a fala e a escrita.
- D) Existe diferenças entre a fala e a escrita.
- E) Devem existir diferenças entre a fala e a escrita.

QUESTÃO 36

Observe o trecho: “A língua escrita – que prevê uma aquisição de forma sistemática – utiliza sinais gráficos e não depende da co-presença dos interlocutores.” Por esse fragmento sublinhado, se entende que a língua escrita:

- A) é independente da forma como falam os interlocutores.
- B) exige a cooperação mútua de cada interlocutor.
- C) independe da presença simultânea de quem escreve e de quem lê.
- D) é posterior à fala; primeiro, falamos e só depois escrevemos.
- E) não está vinculada a nenhum dos interlocutores.

QUESTÃO 37

Analise o fragmento: “A língua escrita – que prevê uma aquisição de forma sistemática – utiliza sinais gráficos”. Ou seja, “uma aquisição sistemática”, nesse caso, é uma aquisição:

- A) eventual, esporádica.
- B) amenizada, facilitada.
- C) planejada, regular.
- D) detalhada, cuidadosa.
- E) provisória, temporária.

QUESTÃO 38

Considere o valor semântico da expressão grifada no seguinte trecho: “Como a fala, se o contexto permitir, a escrita pode realizar-se fora dos padrões cultos”. Essa expressão tem o mesmo sentido na alternativa seguinte:

- A) Como a fala permite o uso da norma coloquial, fica mais fácil dominar seus padrões de uso.
- B) Todos sabemos como reconhecer os usos da língua de acordo com a norma culta ou não.
- C) Falamos ou escrevemos como permitem os contextos em que atuamos.
- D) Como aprender os padrões próprios da escrita? Só escrevendo.
- E) A escrita pode permitir usos fora dos padrões cultos; como acontece com a fala.

QUESTÃO 39

Observe o uso do pronome no seguinte trecho: “A adequação da linguagem ao contexto, à situação de uso é fundamental para assegurar a todos sua relevância e eficácia”. A referência, por esse pronome, retoma a outra feita pela expressão:

- A) adequação.
- B) linguagem.
- C) contexto.
- D) uso.
- E) situação.

TEXTO 2

O bicho

Vi ontem um bicho
Na imundície do pátio
Catando comida entre os detritos

Quando achava alguma coisa,
Não examinava nem cheirava;
Engolia com voracidade.

O bicho não era um cão,
Não era um gato,
Não era um rato.

O bicho, meu Deus, era um homem.

(Manuel Bandeira. *Estrela da vida inteira*. Rio de Janeiro: José Olympio, 1970, p. 196).

QUESTÃO 40

Uma análise do poema de Bandeira nos permite fazer os seguintes comentários:

1. a temática desenvolvida no poema poderia ser vista como de *denúncia social*.
2. o poema tem um desenvolvimento narrativo, com um narrador em primeira pessoa.
3. é significativa a presença de palavras do mesmo campo semântico, como *cão, gato, rato, bicho*.
4. estilisticamente, o uso de uma linguagem próxima do coloquial deu um tom de leveza ao poema.
5. os últimos versos ficaram menos coesos por causa da repetição excessiva de um fragmento.

Os comentários estão corretos nas alternativas:

- A) 1, 2, 3 e 4 apenas
- B) 1, 2, 3, 4 e 5
- C) 2, 3 e 4, apenas.
- D) 1, 3 e 5, apenas.
- E) 1, 4 e 5, apenas.