

3. “O gari era tão “alto-astral” que, percebendo a perplexidade da moça, brincou de ser estrela e começou a entrevistá-la.”. Nesse trecho, o autor descreve a moça como:
a) amedrontada b) intimidada c) pasma d) hesitante

4- “Ler é, sim, exercer uma das grandes habilidades do ser humano. É preciso lembrar que nem todo conhecimento é _____, “concreto”, fruto da experiência, da prática. Há uma gama de conhecimentos que a gente adquire pensando, imaginando, criando mentalmente. Essa faculdade precisa ser usada, treinada, exercitada. E nada melhor do que o exercício de ler.”

A lacuna tracejada, considerando a coerência e a grafia das palavras, fica corretamente preenchida por:

a) empírico b) desafiante c) válido d) significativa

5- “De fato, um leitor precisa se sentir provocado pelo texto que vai ler. É essa provocação que o faz _____, o texto se instaurar, conduzir-nos até o final. Por isso, há leituras que quando terminam deixam saudade! Há livros que dão vontade de morar dentro deles, pra sempre! Ou até a gente ter experimentado todas aquelas emoções da maneira mais intensa possível! As emoções livrescas não se repetem (assim como algumas emoções na vida). E mesmo que a gente leia um livro diversas vezes, esse livro nunca vai ser o mesmo. A cada vez estaremos diante de uma obra diferente! Nós estaremos diferentes, o momento será outro.”

A lacuna tracejada, considerando a coerência e a grafia das palavras, fica corretamente preenchida por:

a) desafiar b) prosseguir c) CANCELADA d) dezafiar

6- Em “As emoções livrescas não se repetem(...)” O autor quis expressar:

- a) As emoções concretas não se repetem.
- b) As emoções que só temos nas leituras não se repetem.
- c) As emoções ilusórias não se repetem.
- d) As emoções indesejáveis não se repetem.

Leia o Texto

Do que queremos transmitir ao que transmitimos

Aquilo que desejamos comunicar a alguém é, antes de ser dito, trabalhado em nossa mente, tornando-se uma ideia. Essa ideia é codificada em um sistema de sinais pelo qual a traduzimos para outras pessoas. O sistema de código utilizado — palavras, gestos, desenhos etc. — deve formar uma expressão que realmente transmita uma ideia.

No entanto, isso nem sempre ocorre. Com alguma frequência, o que transmitimos não corresponde exatamente ao que queremos transmitir.

Nanci Capel Pilares. Atendimento ao cliente: o recurso esquecido. São Paulo: Nobel, 1989, p. 30 (com adaptações).

7 - Assinale a opção CORRETA.

- a) A expressão “Essa ideia” retoma o trecho “antes de ser dito”.
- b) No texto, as expressões “sistema de sinais” e “sistema de código” têm sentidos semelhantes.
- c) De acordo o texto, seria correto intitulá-lo: Nem tudo o que falamos é o que pensamos.
- d) O sentido e a correção do texto seriam mantidos se, em lugar de “Aquilo”, fosse usado o pronome Isso.

8- Podemos dizer que:

- a) “desejamos comunicar” é o mesmo que “queremos transmitir”.
- b) “isso nem sempre ocorre” é o mesmo que “isso nunca acontece”.
- c) “comunicar a alguém” é o mesmo que “por divulgar-se para várias outras pessoas”.
- d) “isso nem sempre ocorre” é o mesmo que “isso sempre acontece”.

9- Na oração “Aquilo que desejamos comunicar a alguém.” O sujeito da oração é:

- a) Aquilo b) Aquilo que c) Indeterminado d) Nós

10- “*Mas eu enganei ela! Eu dei pra ela só três moedinhas de dez centavos!*” A reescrita CORRETA da oração está na alternativa:

- a) Mas eu lhe enganei! Eu dei pra ela apenas três moedinhas de dez centavos!
- b) Mas eu a enganei! Dei-lhe apenas três moedas de dez centavos!
- c) Mas eu enganei-a! Lhe dei só três moedas de dez centavos!
- d) Mas eu enganei-la! Eu dei-lhe só três moedas de dez centavos!

PROVA DE CONHECIMENTOS MATEMÁTICOS

11- Em 6 dias de trabalho, 16 pedreiros constroem uma parede com 4 metros de altura. Em 4 dias, nas mesmas condições de trabalho, quantos pedreiros serão necessários para construírem uma parede igual com 2 metros de altura?

- a) 10 b) 11 c) 12 d) 13

12- Um fiscal de área azul recebeu pela manhã R\$ 100,00, entre notas e moedas para utilizar como troco, e 30 talões com 10 cartões cada um. Para o acerto, no final do dia, o fiscal verificou que sobraram 2 talões completos, que não foram vendidos. Sabendo que cada cartão é vendido por R\$ 2,00, o fiscal deverá ter, para o acerto:

- a) R\$ 560,00
- b) R\$ 660,00
- c) R\$ 700,00
- d) R\$ 760,00

13- No tocante aos conceitos de segurança da informação, assinale V para VERDADEIRO e F para FALSO.

NULA

14- Uma loja de calçados colocou um de seus produtos em oferta dando 20% de desconto. Passados alguns dias, desejando-se retornar ao preço praticado antes da promoção o produto deverá sofrer reajuste de:

- a) 20% b) 25% c) 30% d) 35%

15- O valor líquido mensal que um funcionário recebe é de R\$ 1.200,00. Pensando no futuro, ele capitaliza na poupança todo mês 5% desse valor. Ao final de 6 meses, o valor de sua capitalização é de R\$ 394,50. Conclui-se então que nesse período a correção do dinheiro aplicado foi de:

- a) R\$ 14,50 b) R\$ 24,50 c) R\$ 34,50 d) R\$ 44,50

16- Uma professora foi até uma loja de doces e comprou 30 balinhas, fazendo 6 saquinhos iguais de lembrancinhas para seus alunos. Como ela precisava fazer 30 saquinhos iguais, ela voltou à loja e comprou mais balinhas. A quantidade de balinhas que ela comprou da 2.^a vez foi exatamente:

- a) 100 b) 106 c) 110 d) 120

17- Uma escola tinha 950 alunos matriculados no ano passado. Este ano o número de alunos aumentou 14%. Quantos alunos estudam nessa escola neste ano?

- a) 1.104 b) 1.052 c) 1.035 d) 1.083

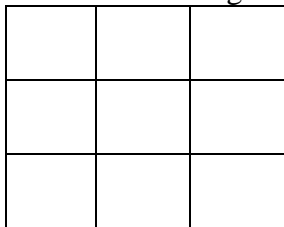
18- A marcação de quilometragem de uma estrada é feita a partir do Centro da cidade em que ela se encontra. Certa estrada submetida a essas condições tem início no quilômetro 8. Seguindo 95 km do início dessa estrada o viajante encontra uma placa anunciando um hospital à 6 km daquele local. Ana iniciou sua viagem no quilômetro 23 dessa estrada, foi até o hospital e, em seguida, voltou pela estrada até o Centro da cidade. Desconsiderando pequenos desvios relacionados ao percurso descrito, Ana percorreu em sua viagem:

- a) 195 km b) 189 km c) 180 km d) 179 km

19- Uma marca de alimentos vende o mesmo produto em dois tipos de embalagens, uma contendo 280 g e outra 320 g. A embalagem com maior quantidade tem o preço por grama do produto custando para o consumidor 1 centavo a menos do que esse preço na embalagem menor. Se a embalagem maior é vendida por um preço 10% superior ao da embalagem menor, então, o preço de venda da embalagem menor é de, aproximadamente:

- a) R\$ 70,92 b) R\$ 71,24 c) R\$ 72,18 d) R\$ 74,66

20- Observe a figura seguinte:



O número máximo de quadrados distintos que podem ser vistos nessa figura é

- a) 14 b) 13 c) 12 d) 10

PROVA DE NOÇÕES DE INFORMÁTICA

21- Quando um usuário exclui um arquivo ou pasta, e logo após desiste dessa ação, será necessário pressionar as teclas _____ para recuperar e recolocar no local de origem, o arquivo ou pasta, antes da exclusão.

- a) CTRL + K b) CTRL + T c) CTRL + Z d) CTRL + N

22- A janela “Painel de Controle” do Windows XP não fornece opção para:

- a) adicionar ou remover programas. b) configurar o teclado e o mouse.
c) gerenciar dispositivos. d) gerenciar bancos de dados.

23- O ato de transferir arquivos do computador de um usuário para a Web é denominado:

- a) Download b) Upload c) NumLoad d) EndLoad

24- Preencha a lacuna e assinale a alternativa correta.

"O _____ analisa volumes locais (disco rígido) e consolida (agrupa) arquivos e pastas fragmentados (separados)..."

- a) Limpador de Disco b) Registro de Windows
c) Antivírus d) Defragmentador de disco

25- No Excel 2010, é possível redimensionar a largura de um conjunto de colunas de uma planilha simultaneamente, de forma que, ao final da operação, todas tenham a mesma largura.

Qual das seguintes alternativas descreve como realizar esse procedimento corretamente?

- a) Selecionar as colunas a serem alteradas e redimensionar uma das colunas selecionadas.
b) Selecionar as colunas a serem alteradas e modificar o tamanho da fonte.
c) Selecionar as colunas a serem alteradas e clicar em “Aumentar Recuo”.
d) Selecionar as colunas a serem alteradas e aumentar ou diminuir o nível de Zoom.

26- Ester vai elaborar uma carta utilizando o Microsoft Word 2007, e gostaria que os parágrafos tivessem a aparência do exemplo abaixo, com um espaço de 1cm no início do texto do parágrafo.

Venho por meio desta apresentar meu pedido formal de desculpas pelo ocorrido na semana passada. Gostaria de esclarecer que não houve intenção de causar quaisquer danos à propriedade. Foi apenas uma fatalidade.

Assinale a alternativa que apresenta como Ester poderia aplicar esse formato aos parágrafos de sua carta.

- a) Deve-se aplicar, no parágrafo, um valor de 1cm para o recuo, *Esquerda*.
b) Deve-se inserir um caractere especial de *Espaço de parágrafo*.
c) Deve-se aplicar, no parágrafo, um recuo do tipo *Primeira Linha* de 1cm.
d) Deve-se aplicar, no parágrafo, o efeito de *Capitulação*.

27- Marcos está navegando pela Internet e encontra um site muito interessante. Nesse site, ele encontra *links* com diversas outras páginas, que também são do seu interesse. Assinale a alternativa que apresenta como Marcos poderia acessar alguns desses *links*,

sem deixar de lado esse primeiro site encontrado, levando em consideração que o navegador Microsoft Internet Explorer 9 está sendo usado.

- a) Escolhendo a opção *Múltiplas páginas* no menu *Opções* do navegador.
- b) Clicando com o botão direito do mouse sobre a página aberta e escolhendo a opção *Exibir Lado a Lado* no menu que surgir.
- c) Abrindo essas páginas como novas guias no navegador.
- d) Não é possível fazer isso, pois somente é possível acessar uma página de cada vez, já que, para abrir outra página, é preciso fechar a página anteriormente acessada.

28- Em relação aos navegadores de Internet, analise as assertivas abaixo.

I. A maioria dos navegadores atuais permite bloquear *pop-ups*, que são janelas extras que aparecem sobre a janela do navegador.

II. Os navegadores permitem que o usuário confira se o *link* que aparece na página web vai direcioná-lo realmente para o endereço indicado. Para isso, eles apresentam o endereço do *link* quando o mouse é passado sobre ele.

É CORRETO o que se afirma em

- a) I é falso
- b) I e II são falsos
- c) II é verdadeiro
- d) I, II são verdadeiros

29-Para fazer com que um arquivo, arrastado de um diretório para outro, no mesmo disco, seja copiado, é necessário realizar a operação com a(s) tecla(s):

- a) Shift
- b) Ctrl
- c) Alt
- d) Ctrl + Shift

30- Por definição, atalho é um(a):

- a) conjunto de tarefas que o Windows deve executar.
- b) tipo de programa para o Windows (assim como o Word é um editor de texto).
- c) forma de automatizar tarefas quando o Windows inicia ou quando ele é fechado.
- d) arquivo que aponta para outro arquivo.

PROVA ATUALIDADES

31- Em 2013, a população brasileira **ultrapassou a marca de 200 milhões**. A projeção oficial da população pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) estimou em 201.032.714 habitantes a população absoluta do país. Pela primeira vez, a marca de 200 milhões foi superada - a última marca, de 2012, apontava 199.242.462 habitantes. Ainda com base nas conclusões do IBGE a população brasileira é comporta por:

- a) Mais adolescentes e idosos.
- b) Mais idosos e com menos filhos
- c) Mais jovens e mais filhos
- d) Mais crianças e adolescentes

32- O relacionamento entre Brasil e Bolívia tem um histórico de parceria. Um exemplo é a Gasbol, Gasoduto Brasil-Bolívia, uma via de transporte que permite o transporte de gás natural entre os dois países. No entanto, recentemente essa parceria enfrentou alguns desgastes. Em fevereiro deste ano, um grupo de torcedores do Corinthians ficou 156 dias preso na cidade boliviana de Oruro, suspeitos de soltar um sinalizador marítimo

que matou um garoto de 14 anos durante um jogo de futebol no país. A fuga do senador boliviano Roger Pinto Molina para o Brasil, em agosto desse ano, desencadeou o incidente mais recente. Opositor do governo de _____, o senador ficou abrigado por 15 meses na sede da embaixada brasileira em _____, capital da Bolívia, alegando perseguição política.

Assinale a afirmativa que completa CORRETAMENTE as lacunas:

- a) Evo Morales, La Paz
- b) Cristina Kirchner, La Paz
- c) Evo Morales, Praga
- d) Cristina Kirchner, Praga

33- Após os ataques de 11 de setembro de 2001, em Nova York (EUA), a Agência de Segurança Nacional passou por reformas e se tornou líder em estratégias que utilizam radares e satélites para coleta de dados em sistemas de telecomunicações, em redes públicas e privadas. E foi de lá que saiu _____, um dos responsáveis pelo mais grave escândalo de espionagem do século 21, acontecido nesse ano de 2013:

- a) Bradley Manning
- b) Edward Snowden
- c) Julian Assange
- d) Helio Mubarak

34- A sigla BRICS dá nome a um grupo formado por potências econômicas emergentes: _____, Rússia, Índia, China e África do Sul. O país representado pela letra B da sigla é:

- a) Bolívia
- b) Bélgica
- c) Brasil
- d) Bahamas

35- Etimologicamente, o topônimo IPUEIRAS, significa:

- a) y(terra), *puera* (que já foi e não é mais) – terra que não existe mais.
- b) y(água), *puera* (*abundante*)- rio de água abundante.
- c) y(água), *puera* (que já foi e não é mais) – rio que corria e já não corre.
- d) y(terra), *puera* (fértil) – terra fértil

36- A presidente Dilma Rousseff disse acreditar que a chegada de médicos estrangeiros ao Brasil vai tornar o atendimento mais humano aos pacientes. *"Nós fizemos um diagnóstico e vimos que as pessoas se queixam de duas coisas: de ter um atendimento que é necessário agendar e vai demorar muito, porque não tem o médico no posto de saúde. E querem outra coisa também: que o atendimento seja humano, essa questão da humanidade no trato com a pessoa"*, disse em entrevista a rádios de Natal, no Rio Grande do Norte, onde fez visita dia 02 de outubro de 2013.

Aponte a alternativa CORRETA quanto ao nome do programa citado pela presidenta Dilma.

- a) Médico para todos
- b) Queremos Médicos
- c) Médicos Já
- d) Mais Médicos

37- Assinale a alternativa que faz a correspondência correta entre o país e o seu atual governante.

- a) Bolívia – Hugo Chávez
- b) Paraguai – Fernando Lugo
- c) Uruguai – José Mujica
- d) Colômbia – Rafael Correa

- 38- No Brasil, o aborto provocado é considerado crime passível de prisão, EXCETO:
- I. Em caso de risco de morte da mãe.
 - II. Em caso de gravidez por estupro.
 - III. Em caso de gestação de um feto anencéfalo.

Estão CORRETAS:

- a) Apenas I b) Apenas I e II c) Apenas I e III d) I, II e III

39- A Petrobras Biocombustível e o Ministério da Pesca firmaram uma parceria para intensificar os estudos para, a partir das vísceras, extrair o óleo de peixe. A ideia é que o subproduto do pescado passe a integrar o grupo de produtos que o Brasil transforma em *biodiesel*. Hoje, grande parte da produção de *biodiesel* no país vem da região Centro-Oeste, tendo como matéria-prima a:

- a) soja b) algodão c) girassol d) mamona

40- Com a Copa do Mundo de 2014 programada para ser realizada no Brasil, vários estádios brasileiros vem sendo reconstruídos para a grande festa esportiva. Dentre os estádios citados abaixo, assinale o primeiro que foi reinaugurado para as competições da Copa do Mundo.

- a) Mineirão em Belo Horizonte (MG) b) Itaquerão em São Paulo (SP)
c) Maracanã no Rio de Janeiro (RJ) d) Castelão em Fortaleza (CE)

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

41- As ocorrências de uma reunião, os fatos, as discussões são descritas através de um documento. Marque a opção que apresenta o nome deste documento:

- a) Ofício b)Requerimento c)Ata d)Memorando

42- No atendimento ao público, dar atenção ao interlocutor é ser:

- a) contraditório b) simpático c) autocrítico d) proativo

43- O Livro de protocolo tem um papel importante na Empresa. Ele serve para:

- a) Registrar a entrada de visitantes.
- b) Conferir a frequência dos servidores.
- c) Controlar a distribuição de correspondências.
- d) Registrar as atividades dos diretores da empresa.

44- Marque V para as alternativas Verdadeiras e F para as alternativas Falsas:

- I. O atendimento ao público com qualidade requer competência de quem o pratica, desta forma deve-se atender com profissionalismo, respeitando e valorizando o público;
- II. Um funcionário burocrático exercita a autoridade delegada a ele de acordo com regras impessoais, e sua lealdade é relacionada à execução fiel de seus deveres oficiais.
- III. A visão define o que a organização pretende ser no futuro e descreve o passado.

IV. Liderança é uma forma de poder.

Assinale a alternativa que contém as afirmativas corretas:

- a) V – V – F – V b) F – V – V – F c) **CANCELADO** d) F – F – V – V

45- Assinale V (verdadeiro) ou F (falso) e em seguida marque a opção correta.

- I. Para alterar o espaçamento entre linhas de um texto selecionado em uma página específica, um usuário do Microsoft Word 2003 deve formatar o parágrafo.
- II. Para configurar os principais recursos de hardware e software de um microcomputador, no Windows XP, utiliza-se a ferramenta catálogo de endereço.
- III. No Microsoft Word é possível ler os arquivos gravados no padrão do BrOffice Writer(ODT) mas não é possível alterá-lo.
- IV. O dispositivo que, ligado ao modem, viabiliza a comunicação sem fio em uma rede wireless é o roteador.

A sequência CORRETA é:

- a) V – V – F – F b) V – F – V – F c) F – F – V – V d) F – V – F – V

46- Considere as partes que compõem a carta comercial:

- | | | |
|----------------------|----------------|-----------------------|
| 1. Cumprimento final | 2. Referência | 3. Localidade e data. |
| 4. Invocação. | 5. Texto. | 6. Índice e número. |
| 7. Timbre. | 8. Assinatura. | 9. Anexos. |

Indique a sequência CORRETA em que devem aparecer na estrutura do documento.

- a) 4, 1, 5, 7, 6, 3, 2, 9, 8 b) 7, 4, 8, 5, 6, 9, 2, 3, 1
c) 5, 4, 6, 2, 9, 3, 7, 8, 1 d) 7, 6, 3, 2, 4, 5, 1, 8, 9

47- Um dos conceitos básicos da Administração é a “eficiência”, que significa:

- a) uso dos recursos de forma adequada, sem desperdício.
- b) o mesmo que eficácia.
- c) o mesmo que efetividade.
- d) obtenção dos resultados exatamente como almejados.

48- Na racionalização do trabalho, realizada através de um quadro de distribuição de tarefas, leva-se em consideração os seguintes pontos: fator tempo, fator capacidade profissional, equilíbrio no volume de trabalho dos empregados e possibilidades preliminares de simplificações no trabalho. Nesse sentido, pode-se dizer que na análise do fator tempo:

- a) verifica-se a existência de atividades sem grande importância absorvendo tempo exagerado.
- b) analisa-se se as aptidões dos empregados estão sendo usadas adequadamente.
- c) verifica-se a familiaridade dos empregados com as máquinas e equipamentos.
- d) analisa-se a possibilidade de existência de empregados executando várias tarefas desconexas.

49- Sobre a linguagem a ser utilizada na Redação Oficial, julgue os itens a seguir.

() O primeiro aspecto da linguagem formal está relacionado à norma padrão do português brasileiro.

() É proibido o uso de gírias e de expressões regionais, idiomáticas ou populares nos textos oficiais.

() A impessoalidade é outro aspecto que caracteriza a linguagem formal.

Assinale a alternativa CORRETA.

a) F,F,F b) F,V,F c) F,V,V e) V,V,V

50- Os principais itens do programa de higiene do trabalho estão relacionados, **EXCETO** com:

a) ambiente físico de trabalho.

b) competitividade físico/psíquica.

c) ambiente psicológico de trabalho.

d) aplicação de princípios de ergonomia.

51- Sobre “estresse no trabalho”, assinale (**V**) para **verdadeiras** ou (**F**) para **falsas**.

I. () Uma forma de reduzir o estresse no trabalho é compreender os problemas do chefe e ajudá-lo a compreender os seus.

II. () O estresse é algo exclusivo do ambiente de trabalho.

III. () Os especialistas de RH podem utilizar pesquisas de atitudes para identificar fontes organizacionais de estresse.

IV. () Negociar com o chefe metas realísticas para o trabalho contribui na diminuição do estresse.

A sequência **CORRETA**, de cima para baixo, é:

a) V; F; V; V

b) F; F; V; F

c) V; V; F; F

d) F; V; F; V

52- Uma senhora já estava há uma hora na fila de uma repartição pública quando, ao chegar a vez de ser atendida, recebeu a informação de que estava na fila errada. Esse problema, infelizmente tão comum nos dias de hoje, é decorrência direta do fator:

a) Falta de comunicação adequada.

b) Má aparência e insensibilidade do servidor.

c) Ausência de condições de conforto durante a espera.

d) Relações sociais de conflito na repartição.

53- Segundo estudos da Psicologia, dentre os motivos que levam ao aumento do interesse dos indivíduos em seu ambiente de trabalho, destaca(m)-se a necessidade de:

a) contato social e a de prestar serviço ou de ser agradável a outrem.

b) ficar isolado, fazendo sua parte e servindo aos colegas.

c) ganhar dinheiro, a de levar vantagem e a de ficar rico.

d) seduzir colegas de trabalho, estimulando-se a enfrentar situações diversas.

54- Assinale a alternativa que apresenta o nome dado a um conjunto de documentos em curso ou de uso frequente, que também pode ser chamado como arquivo de movimento.

a) Arquivo corrente.

b) Arquivo intermediário.

c) Arquivo permanente.

d) Arquivo privado.

55- Quanto ao relatório, é INCORRETO afirmar que:

- a) É um dos tipos mais comuns de redação técnica e se enquadra em todos os ramos da correspondência.
- b) É a descrição de fatos passados que pode ser acompanhada de gráficos, mapas, tabelas ou ilustrações.
- c) É qualquer propósito de ação definida e organizada de forma racional ou irracional.
- d) Apresenta três partes: introdução, corpo ou desenvolvimento e conclusão.

56- Uma das modalidades de redação oficial está descrita de forma INCORRETA. Identifique-a.

- a) Regulamento – Conjunto de regras que se estabelece com a finalidade de se executar a lei.
- b) Deliberação – ato normativo ou decisório emanado de órgãos colegiados.
- c) Regimento – ato normativo de atuação interna, que se destina a reger o funcionamento de órgãos da Administração.
- d) Despacho – ato por meio do qual a Administração confere ao interessado consentimento para o desempenho de certa atividade.

57- Para a realização de uma Ata é necessário, EXCETO:

- a) Ausência de parágrafos ou alíneas.
- b) Ausência de abreviaturas de palavras ou expressões.
- c) Lacunas para que seja possível modificações posteriores.
- d) Ausência de emendas ou rasuras.

58- São características de uma Correspondência Oficial, EXCETO:

- a) Impessoalidade b) Padronização c) Informalidade d) Concisão

59- O método de arquivamento mais adequado para um órgão de Recursos Humanos, quando o elemento principal a ser considerado nos seus documentos, é a matrícula e o nome completo do servidor. Qual a alternativa que referenda essa afirmação?

- a) Geográfico. b) Alfanumérico. c) Numérico. d) Alfabético.

60- É o instrumento utilizado para denunciar às autoridades abusos ou ilegalidades e pedir providências:

- a) Requerimento b) Representação c) Declaração d) Ata