



**Seleção Competitiva
Pública - Edital nº 001/2016
NÍVEL MÉDIO**

Emprego

TELE ATENDENTE

Nome do Candidato _____

Inscrição _____

ATENÇÃO

O Caderno de questões possui 40 (quarenta) questões objetivas, numeradas sequencialmente, de acordo com o exposto no quadro a seguir:

MATÉRIA	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 10
Matemática	11 a 15
Informática	16 a 25
Conhecimentos Específicos	26 a 40

INSTRUÇÕES

1. Na sua Folha de Respostas, confira seu nome, o número do seu documento e o número de sua inscrição. Além disso, não se esqueça de conferir seu Caderno de Questões quanto a falhas de impressão e de numeração, e se o cargo corresponde àquele para o qual você se inscreveu. Preencha os campos destinados à assinatura e ao número de inscrição. Qualquer divergência comunique ao fiscal.
2. O único documento válido para avaliação da prova é a Folha de Respostas. Só é permitido o uso de caneta esferográfica **transparente** de cor azul ou preta para o preenchimento da Folha de Respostas, que deve ser realizado da seguinte maneira: ●
3. O prazo de realização da prova é de 4 (quatro) horas, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Após 60 (sessenta) minutos do início da prova, o candidato estará liberado para utilizar o sanitário ou deixar definitivamente o local de aplicação. A retirada da sala de prova dos 3 (três) últimos candidatos só ocorrerá conjuntamente.
4. Ao término de sua prova, comunique ao fiscal, devolvendo-lhe a Folha de Respostas devidamente preenchida e assinada. O candidato poderá levar consigo o Caderno de Questões, desde que aguarde em sala o prazo de realização da prova estabelecido em edital.
5. As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site do Instituto AOCP - www.institutoaocp.org.br - no dia posterior à aplicação da prova.
6. Implicará na eliminação do candidato, caso, durante a realização das provas, qualquer equipamento eletrônico venha emitir ruídos, mesmo que devidamente acondicionado no **envelope de guarda de pertences**. O NÃO cumprimento a qualquer uma das determinações constantes em Edital, no presente Caderno ou na Folha de Respostas, incorrerá na eliminação do candidato.

----- (destaque aqui) -----

Folha para anotação das respostas do candidato

Questão	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Resp.																					
Questão	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
Resp.																					

O gabarito oficial preliminar e o caderno de questões da prova objetiva estarão disponíveis no endereço eletrônico www.institutoaocp.org.br no dia seguinte à aplicação da prova.

Universitários em fim de semestre: sobreviventes

Ruth Manus

Surtados, sem dormir, sem tempo para nada, mas vivos.

Tá certo que eu sou mais uma dentre uma espécie chamada “professor”, que semi morre todo final de ano. Mas do sofrimento dos professores ninguém duvida. Estamos até um pouco na moda, vira e mexe aparecem posts fofos a nosso respeito, com ursinhos, imagens de pôr do sol e tudo mais.

Mas, sejamos justos, do drama dos universitários ninguém fala.

Tento ser durona com meus alunos, mando parar com o mimimi do fim do semestre, mas acabo sempre admitindo, ainda que não conte para eles, que os coitadinhos estão mesmo lascados.

Eu me lembro bem: segundo ano da faculdade, prova oral de processo civil e previdenciário no mesmo dia. Fatídico dia em que o termo “gastrite” saiu das bulas de remédios e foi parar na minha barriga pela primeira vez.

Gastrite, torcicolo, enxaqueca, dor nas costas, aftas, espinhas monstruosas. Universitário em época de prova é o sonho de toda farmácia e o pesadelo de todo plano de saúde.

Homens não fazem a barba, mulheres não depilam a perna. Suspeito, às vezes, que até do banho eles acabem esquecendo. Mas em nome do conhecimento, tá tudo liberado.

Universitários no fim do ano ficam completamente xaropes. Erram o dia da prova, estudam a matéria errada, vão fazer exame de matéria na qual passaram direito, esquecem caneta, esquecem a mochila, esquecem o nome do professor, quando não esquecem o próprio nome.

Por alguns dias, essas criaturas chegam ao ponto de passar mais tempo atualizando o portal para tentar verificar as notas (taca-lhe pau no F5) do que no facebook, no whatsapp e no instagram. Juntos.

E entre novembro e dezembro, quando chego para dar aula antes das 8 da manhã ou ainda estou na faculdade depois das 22 (pois é...), tenho a sensação de estar em um episódio de The Walking Dead. Alunos com aspecto moribundo perambulam

pelos corredores como se não houvesse esperança, pensando seriamente em devorar cérebros de professores para ver se facilita na hora da prova.

E se o aluno estiver precisando de meio pontinho e encontrar o professor na cantina, pode aparecer o Caio Castro, a Ísis Valverde, o Ashton Kutcher ou a Megan Fox, que eles NÃO saem de lá. Oferecem um café, compram sonho de valsa, elogiam a roupa, tudo na maior sinceridade. Como diria Tim Maia, vale tudo.

E não podemos esquecer da interminável angústia das faltas. “Professor, o sistema está marcando 26 faltas, mas eu juuuuuro que só faltei 3 vezes. Não sei o que houve.”. Clássico. Esses sistemas são mesmo uns canalhas.

Mas dentre os surtados, o Prêmio Nobel do Surto Acadêmico vai para os que vão defender o TCC. Esses já nem se recordam que existe um negócio chamado “vida”. Passam na frente da banca de jornal e já têm dor de barriga só de pensar na palavra “banca”. O vocabulário se resume a: capa dura, capítulo, rodapé, orientador, espiral e pânico. Não tem água com açúcar, suco de maracujá ou calmante que resolva. O único remédio para essa dor é um composto de 8 letras: a + p + r + o + v + a + d + o.

Mas, falando sério, não é fácil mesmo. Tem que ter muita força de vontade e compromisso. Provas, trabalhos, fichamentos, estágio, emprego, trânsito, ônibus, metrô, chubaradas no fim da tarde, correria para evitar atrasos, chororô para justificar atrasos.

Tem um ou outro fanfarrão, mas a maioria dá duro mesmo. Tem conta pra pagar; casa para arrumar; relatório para entregar; filho para cuidar. Desses alunos que têm filho, por sinal, sou fã incondicional.

Não vou dizer para vocês que quando se formarem melhora. Seria mentira. As responsabilidades crescem em uma proporção bem incompatível com a progressão do salário; as horas de sono não aumentam e ainda tem uma pós, um mestrado e um futuro te esperando.

Mas posso dizer: vale a pena. Segurem a onda, força na peruca, inspira, respira, não pira. Já já o Natal tá aí. E uma hora o diploma também chega. Talvez vocês já não tenham cabelos, as unhas estejam completamente roídas, as olheiras tenham cor de berinjela e a miopia alcance 8 graus em cada olho, mas acreditem gatinhos, vocês chegam lá. Palavra de quem chegou (com algum cabelo, alguns dentes e alguma sanidade, até que se prove o contrário).

Fonte: <http://vida-estilo.estadao.com.br/blogs/ruth-manus/universitarios-em-fim-de-semester-sobreviventes/>

QUESTÃO 01

A respeito do conteúdo do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O texto é escrito por uma aluna que faz um apelo aos professores.
- (B) O texto, além relatar como é a vida dos estudantes universitários, procura defender a conduta que os professores têm com eles.
- (C) O texto foi escrito para relatar um fato ocorrido com estudantes universitários, os quais, além de estudar, também trabalham.
- (D) O texto relata e defende a situação em que se encontram os estudantes universitários, principalmente no fim do semestre.
- (E) O texto apresenta um posicionamento contrário à situação em que se encontram os estudantes universitários no fim do semestre.

QUESTÃO 02

Assinale a alternativa correta quanto à linguagem do texto.

- (A) O texto apresenta linguagem conotativa, a qual preza pela norma culta padrão, sem desvios gramaticais e sem linguagem figurada.
- (B) O texto apresenta linguagem técnica, destinada apenas aos professores.
- (C) O texto apresenta estilo de linguagem figurada, com pontuação diferente do convencional e uso de termos coloquiais, por exemplo.
- (D) O texto apresenta linguagem formal, acessível somente aos conhecedores de um vocabulário complexo.
- (E) O texto apresenta linguagem denotativa, a qual preza pela norma culta padrão, sem desvios gramaticais e sem linguagem figurada.

QUESTÃO 03

O termo destacado no trecho “Professor, o sistema está marcando 26 faltas, mas eu juuuuuro que só faltei 3 vezes.” é classificado sintaticamente como

- (A) aposto
- (B) vocativo
- (C) predicativo do sujeito.
- (D) adjunto adnominal.
- (E) complemento nominal.

QUESTÃO 04

Como poderia ser reescrito o trecho “mas acabo sempre admitindo, ainda que não conte para eles, que os coitadinhos estão mesmo lascados.” sem alteração sintática e de sentido?

- (A) “mas acabo sempre admitindo, se não contar para eles, que os coitadinhos estão mesmo lascados.”
- (B) “mas acabo sempre admitindo, embora não conte para eles, que os coitadinhos estão mesmo lascados.”
- (C) “mas acabo sempre admitindo, a fim de que não conte para eles, que os coitadinhos estão mesmo lascados.”
- (D) “mas acabo sempre admitindo, como não conto para eles, que os coitadinhos estão mesmo lascados.”
- (E) “mas acabo sempre admitindo, caso não conte para eles, que os coitadinhos estão mesmo lascados.”

QUESTÃO 05

Os termos destacados em “mas acabo sempre admitindo, ainda que não conte para eles, que os coitadinhos estão mesmo lascados.” são classificados, respectivamente, como

- (A) conjunção subordinativa integrante e artigo definido.
- (B) conjunção explicativa e artigo definido.
- (C) pronome relativo e artigo indefinido.
- (D) conjunção subordinativa integrante e pronome pessoal do caso oblíquo.
- (E) conjunção consecutiva e artigo definido.

QUESTÃO 06

A respeito dos verbos destacados em “Passam na frente da banca de jornal e já têm dor de barriga só de pensar na palavra “banca”.”, assinale a alternativa correta.

- (A) Ambos encontram-se no tempo pretérito perfeito do modo indicativo.
- (B) “Passam” refere-se à terceira pessoa do plural; “têm” refere-se à terceira pessoa do singular, por isso recebe acento.
- (C) Embora tenham a mesma flexão, os verbos referem-se a sujeitos diferentes.
- (D) O verbo “têm” não deveria receber acento, pois refere-se a um sujeito simples.
- (E) Ambos referem-se à terceira pessoa do plural e encontram-se no tempo presente do modo indicativo.

QUESTÃO 07

A respeito do uso da vírgula no trecho “Gastrite, torcicolo, enxaqueca, dor nas costas, aftas, espinhas monstruosas.”, assinale a alternativa correta.

- (A) A vírgula foi utilizada para isolar aposto explicativo.
- (B) A vírgula foi utilizada para separar a oração subordinada adverbial.
- (C) Nas duas primeiras ocorrências, a vírgula separa termos que têm a mesma função sintática; já nas demais ocorrências, separa aposto explicativo.
- (D) A vírgula foi utilizada para separar termos que têm a mesma função sintática.
- (E) A vírgula foi utilizada para separar os vocativos.

QUESTÃO 08

A respeito da colocação pronominal nos trechos “Não vou dizer para vocês que quando se formarem melhora.” e “Esses já nem se lembram que existe um negócio chamado “vida”.”, assinale a alternativa correta.

- (A) Em ambos os casos, a colocação justifica-se pela presença de pronome relativo.
- (B) No primeiro caso, a colocação justifica-se pela presença de pronome relativo; no segundo, pela presença de palavra de sentido negativo.
- (C) No primeiro caso, a colocação justifica-se pela presença de conjunção subordinativa; no segundo, pela presença de palavra de sentido negativo.
- (D) No primeiro caso, a colocação justifica-se pela presença de conjunção subordinativa; no segundo, pela presença de pronome relativo.
- (E) Em ambos os casos, a colocação está inadequada, pois não existe palavra atrativa que justifique a próclise.

QUESTÃO 09

A respeito da classificação e função da palavra “que”, em destaque no trecho “Desses alunos que têm filho, por sinal, sou fã incondicional.”, assinale a alternativa correta.

- (A) É uma conjunção integrante, com função de objeto direto.
- (B) É conjunção explicativa, que tem a função de relacionar logicamente as orações.
- (C) É um pronome relativo, com função de sujeito.
- (D) É uma partícula expletiva, que enfatiza o sujeito da oração.
- (E) É um pronome relativo, com função de objeto direto.

QUESTÃO 10

O termo em destaque, no trecho “Fatídico dia em que o termo “gastrite” saiu das bulas de remédios e foi parar na minha barriga pela primeira vez.”, é classificado sintaticamente como

- (A) adjunto adverbial.
- (B) sujeito.
- (C) aposto.
- (D) adjunto adnominal.
- (E) predicativo do sujeito.

MATEMÁTICA**QUESTÃO 11**

Em uma festa de aniversário, 15% dos convidados não compareceram. Esse percentual corresponde a 30 convidados. Então, quantas pessoas foram convidadas ao todo para essa festa de aniversário?

- (A) 170
- (B) 200
- (C) 230
- (D) 250
- (E) 300

QUESTÃO 12

A distância entre duas cidades é de 600 Km. Se José já percorreu 34% desse trajeto, quantos Km ele já percorreu?

- (A) 194 Km.
- (B) 200 Km.
- (C) 204 Km.
- (D) 340 Km.
- (E) 600 Km.

QUESTÃO 13

Em um dia ensolarado, foram aproveitar o dia $\frac{4}{5}$ dos 500 sócios de um clube. Quantos sócios não foram ao clube nesse dia?

- (A) 50
- (B) 100
- (C) 150
- (D) 250
- (E) 400

QUESTÃO 14

Lúcia já pagou $\frac{3}{8}$ de uma dívida, cujo valor total é de R\$ 5.000,00. Se ela parcelou o restante em 5 prestações, então qual é o valor de cada prestação?

- (A) R\$ 3.125,00
- (B) R\$ 2.500,00
- (C) R\$ 1.875,00
- (D) R\$ 950,00
- (E) R\$ 625,00

QUESTÃO 15

Observe a sequência a seguir:

001; 011; 111; 002; 022; 222; ...

Qual é o nono termo dessa sequência?

- (A) 003
- (B) 033
- (C) 333
- (D) 004
- (E) 044

INFORMÁTICA**QUESTÃO 16**

Para acessarmos serviços online (webmail, redes sociais, sites de e-commerce etc.), geralmente utilizamos um “nome de usuário” ou “login” que representa uma conta e, para garantir que somos o dono da conta, utilizamos uma “senha”. Qual dos elementos apresentados a seguir **NÃO** deve ser utilizado na elaboração de uma senha:

- (A) Números aleatórios.
- (B) Fazer substituições de caracteres.
- (C) Grande quantidade de caracteres.
- (D) Sequências de teclado.
- (E) Diferentes tipos de caracteres.

QUESTÃO 17

A memória é um dispositivo que permite ao computador armazenar dados de forma temporária ou permanente. Segundo Tanenbaum, a memória é a parte do computador onde os programas e os dados são armazenados. Qual alternativa apresenta a memória principal temporária/dinâmica/volátil?

- (A) RAM.
- (B) ROM.
- (C) EPROM.
- (D) Secundária.
- (E) Hard Disk.

QUESTÃO 18

O que ocorreria se você perdesse todos os dados de seu computador? E se enviasse seu computador para manutenção e o disco rígido fosse formatado? Perderia todas as informações. Essas situações envolvem pessoas e empresas, para prevenir isso, qual procedimento é necessário realizar periodicamente?

- (A) Atualizar o software de Antivírus.
- (B) Realizar procedimento de Backup.
- (C) Atualizar o Sistema Operacional.
- (D) Atualizar a versão do Java.
- (E) Realizar auditorias.

QUESTÃO 19

Você precisa enviar um arquivo em anexo por e-mail. Esse arquivo possui um tamanho de 5.180 Kilobytes e o limite de tamanho de arquivos em anexo do serviço de e-mail em questão permite enviar anexos com tamanho máximo de 5.000 Kilobytes. Diante desse problema, assinale a alternativa que apresenta uma possível solução para envio do arquivo.

- (A) Utilizar um software de edição de texto.
- (B) Utilizar um software de antivírus.
- (C) Utilizar um software de compactação de arquivos.
- (D) Utilizar um software de desfragmentação de discos.
- (E) Utilizar um software de planilha eletrônica.

QUESTÃO 20

Uma planilha contém uma lista de pacientes com diversas informações, sendo a coluna 'D' a informação que se refere à idade. É necessário identificar quais pacientes necessitam participar de uma campanha de vacinação. Os critérios para participação da campanha são: ter idade igual ou menor que 5 anos ou igual ou maior que 60 anos. Para que o resultado na coluna 'E' seja 'PARTICIPA', para os pacientes que atendem os requisitos, e 'NÃO', para os pacientes que não atendem os requisitos, qual fórmula inserida na coluna 'E' resolve essa questão? (Utilizando o Libre Office Calc versão 4.3.0.)

- (A) =CONT.SE(OU(D1>5;D1<60);"PARTICIPA";"NAO"))
- (B) =SE((D1>5;D1<60);"PARTICIPA";"NÃO"))
- (C) =SE(B1<60;"NAO";"PARTICIPA")
- (D) =SE(OU(D1>5;D1<60);"PARTICIPA";"NAO")
- (E) =SE(OU(D1<=5;D1>=60);"PARTICIPA";"NAO")

QUESTÃO 21

É o tipo de fraude por meio da qual um golpista tenta obter dados pessoais e financeiros de um usuário. Ocorre geralmente por meio de mensagens eletrônicas falsas em nome de instituições conhecidas, geralmente tentando induzir o preenchimento de informações em páginas falsas. A que tipo de fraude o enunciado se refere?

- (A) Worm.
- (B) Bot e Botnet.
- (C) Backdoor.
- (D) Vírus.
- (E) Phishing.

QUESTÃO 22

Você utiliza o Microsoft Outlook 2013 em seu computador. Ao verificar as configurações de sua conta, observa nas configurações o "Tipo de conta: POP3". Ao clicar no botão "Mais configurações", ao verificar a aba "avançado" na seção entrega, a opção "deixar uma cópia das mensagens no servidor" está marcada, as subopções "Remover do servidor após XX dias" está desmarcada e a opção "Remover do servidor quando excluído de itens Excluídos" também está desmarcada. Sabendo disso, quando você deleta um e-mail recebido no Microsoft Outlook 2013, a mensagem vai para pasta "Itens Excluídos". Ao apagar essa mesma mensagem da pasta "Itens Excluídos" do Outlook, o que ocorre?

- (A) A mensagem é apagada no Outlook e também é apagada no servidor de e-mails.
- (B) A mensagem é apagada no Outlook e mantida no servidor de e-mails.
- (C) A mensagem é apagada no Outlook e movida para lixeira do servidor de e-mails.
- (D) A mensagem é apagada no Outlook e movida para a pasta rascunho do servidor de e-mails.
- (E) A mensagem é movida para pasta rascunho do Outlook e movida para lixeira no servidor de e-mails.

QUESTÃO 23

Assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, a extensão dos seguintes arquivos: documento de texto sem formatação, documento de texto do Microsoft Word, documento de planilha eletrônica do Microsoft Excel, documento de texto do Libre Office Writer.

- (A) jpeg, odt, ods, doc.
- (B) doc, docx, ods, odt.
- (C) txt, doc, xls, ods.
- (D) txt, doc, xls, odt.
- (E) txt, doc, ods, xls.

QUESTÃO 24

O hardware de um sistema computacional divide-se, principalmente, em CPU, memória e dispositivos de entrada, armazenamento e saída. Um sistema utiliza códigos de barras para identificar atendimentos. O leitor de códigos de barras é um dispositivo de

- (A) entrada.
- (B) saída.
- (C) armazenamento.
- (D) entrada e saída.
- (E) memória.

QUESTÃO 25

Foi solicitado a você a elaboração de um documento de texto com todas as linhas numeradas, semelhante a uma ATA. Você dispõe do editor de texto LibreOffice Writer (versão 4.3.0.4). Nesse caso, como é possível adicionar a numeração de linhas?

- (A) Menu Arquivo, Numeração de Linhas, Selecionar Mostrar numeração, intervalo 1 linha.
- (B) Menu Formatar, Numeração de Linhas, Selecionar Mostrar numeração, intervalo 1 linha.
- (C) Menu Ferramentas, Numeração de Linhas, Selecionar Mostrar numeração, intervalo 1 linha.
- (D) Menu Formatar, Parágrafo, Numeração de Linhas, Selecionar Mostrar numeração, intervalo 1 linha.
- (E) Menu Inserir, Numeração de Linhas, Selecionar Mostrar numeração, intervalo 1 linha.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 26**

São órgãos da administração pública direta:

- (A) autarquias, empresas públicas e fundações públicas.
- (B) governo do estado, prefeituras e secretarias de estado.
- (C) ministérios, sociedades de economia mista e autarquias.
- (D) empresas públicas e sociedades de economia mista.
- (E) presidência da república, autarquias e prefeituras.

QUESTÃO 27

Dentre as três formas de administração pública, o modelo pós-burocrático ou gerencial tem como uma de suas características

- (A) o comportamento esperado pelo servidor ou administrador público na forma de regulamentos exaustivos.
- (B) as atividades, estruturas e procedimentos estarem codificados em regras exaustivas para evitar a imprevisibilidade.
- (C) ser incompatível com a lógica e as demandas de uma sociedade civil estruturada, urbana e uma economia de mercado.
- (D) a contratualização de resultados a serem alcançados, com explicitação mais clara de aportes para sua realização e incentivos ao desempenho superior.
- (E) o constante monitoramento dos meios, especialmente dos procedimentos adotados pelos membros da administração no cotidiano de suas atividades.

QUESTÃO 28

Para obter qualidade no atendimento, os funcionários de uma organização precisam desenvolver as habilidades necessárias por meio de

- (A) treinamento e motivação.
- (B) liderança e imposição.
- (C) participação e responsabilização.
- (D) estudo e leitura.
- (E) lazer e diversão.

QUESTÃO 29

No atendimento telefônico, existem alguns momentos da verdade, nos quais o cliente julga a qualidade do atendimento dispensado pela empresa. Fazem parte do primeiro momento da verdade as seguintes dimensões:

- (A) solicitação de identificação do cliente; saber ouvir o cliente e empatia, demonstrando interesse pelo problema do cliente.
- (B) disposição para prestar informação e transmissão de segurança, por meio de clareza e precisão das informações.
- (C) disponibilidade para contato; rapidez no atendimento; identificação clara da empresa, unidade e pessoa e tratamento formal e respeitoso.
- (D) postura ética, colocando-se como representante da empresa e presteza, dispondo-se a resolver ou encaminhar o problema.
- (E) comprometimento com o problema ou solicitação do cliente e rapidez no retorno de eventuais pendências.

QUESTÃO 30

Segundo a terminologia arquivística, o que é descrito como informação registrada, independente do suporte que a contém?

- (A) Informação.
- (B) Certidão.
- (C) Diploma.
- (D) Habilitação.
- (E) Documento.

QUESTÃO 31

A prática de atos administrativos cabe

- (A) exclusivamente aos órgãos executivos.
- (B) exclusivamente aos órgãos judiciários.
- (C) exclusivamente aos órgãos legislativos.
- (D) aos órgãos executivos, judiciários e legislativos.
- (E) somente aos órgãos judiciários e legislativos.

QUESTÃO 32

A cultura organizacional pode ser conceituada como

- (A) o modelo dos recursos organizacionais serem alocados aos diversos departamentos de tal forma que prevaleça sempre o ponto de vista do maior grupo de trabalho existente, que se torna dominante na empresa.
- (B) o modelo dos pressupostos básicos, que determinado grupo tem inventado, descoberto

ou desenvolvido no processo de aprendizagem para lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna.

- (C) o modelo das avaliações de desempenho que se baseia em critérios determinados pelo dirigente responsável pelas pessoas, independentemente de fatores meritórios observados individualmente ou nos grupos.
- (D) o modelo das imagens internalizadas por cada indivíduo que atua na organização, conforme sua escala de valores e experiências vivenciais obtidas em todos os grupos de seu convívio interno ou externo.
- (E) o modelo das abordagens pessoais e grupais que se verificam no ambiente organizacional no esforço individual ou grupal de se impor ideias e pensamentos, independente dos propósitos empresariais.

QUESTÃO 33

A respeito de ética profissional, assinale a alternativa correta.

- (A) Para que uma ética profissional seja coerente, ela não pode expor ou permitir que os seus profissionais cedam espaço a outras ocupações semelhantes.
- (B) Para que uma ética profissional seja consequente, ela não pode se fechar ou desconsiderar as considerações morais que se aplicam aos outros domínios.
- (C) Para que uma ética profissional seja aceita, ela necessita preservar as conquistas de espaços profissionais sem se importar com a invasão de espaços alheios.
- (D) Para que uma ética profissional seja valorizada, ela precisa desconsiderar objetiva e subjetivamente os interesses dos outros profissionais atuantes no mercado.
- (E) Para que uma ética profissional seja considerada, ela deve estabelecer e empregar todos os meios possíveis na solução e resolução de conflitos em benefícios dos seus profissionais.

QUESTÃO 34

Assinale a alternativa que apresenta o equipamento que proporciona a comutação entre transferência de ligações internas e externas sem a intervenção de um operador ou da telefonista.

- (A) Mesa operadora de aparelho.
- (B) Terminal proprietário inteligente.
- (C) Terminal atendente sequencial.
- (D) Pronto atendimento com base especial.
- (E) Troca automática de ramais privados.

QUESTÃO 35

Qual é a forma ou o pronome de tratamento que deve ser utilizado para juízes?

- (A) Vossa Excelência.
- (B) Vossa Eminência.
- (C) Vossa Senhoria.
- (D) Ilustríssimo.
- (E) Digníssimo.

QUESTÃO 36

Dentre as técnicas de comunicação, assinale aquela que significa engajar pessoas.

- (A) Entusiasmo.
- (B) Entretenimento.
- (C) Mobilização.
- (D) Veracidade.
- (E) Convocação.

QUESTÃO 37

Qual é o meio de comunicação que é individual ou interpessoal?

- (A) Televisão.
- (B) Revista.
- (C) Rádio.
- (D) Telefone.
- (E) Cinema.

QUESTÃO 38

Os documentos e correspondências oficiais devem possuir quais características?

- (A) Impessoalidade, uso do padrão culto de linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade.
- (B) Impessoalidade, uso de linguagem popular, gírias e expressões simples, informalidade e especificidade.
- (C) Impessoalidade, uso de linguagem abreviada, codificada, prolixa, padronizada e heterogeneidade.
- (D) Impessoalidade, uso do padrão simplificada de linguagem, interpretativa, rebuscada e indireta.
- (E) Impessoalidade, uso do discurso político de linguagem, extensa, declarativa e administrativa.

QUESTÃO 39

O padrão ofício é a referência a ser seguida pelos documentos e correspondências oficiais. Assinale a alternativa que apresenta os tipos de expedientes oficiais que se diferenciam antes pela finalidade do que pela forma.

- (A) Exposição de motivos, mensagem e telegrama.
- (B) Carta-circular, resolução e decreto.
- (C) Lei ordinária e lei complementar.
- (D) Estatuto, regimento e ata.
- (E) Ofício, aviso e memorando.

QUESTÃO 40

São organizações de serviços autônomos, criados por lei, para executar atividades típicas da administração pública que requerem gestão administrativa e financeira descentralizadas. O enunciado refere-se às

- (A) fundações.
- (B) empresas estatais.
- (C) autarquias.
- (D) sociedades civis.
- (E) sociedades de economia mista.

