

CONCURSO PÚBLICO N.º 6

CADERNO DE PROVAS

CARGOS 200 a 210: PSA/ADMINISTRATIVO



Para uso do Instituto QUADRIX

TIPO 1A

INFORMAÇÕES

- **16/12/2013** - A partir das 15h (horário de Brasília) – Divulgação do Gabarito Preliminar das provas objetivas.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- **A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA poderá implicar a anulação da sua prova.**

CHAVE DE SEGURANÇA:
ADM555

INSTITUTO
QUADRIX

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

1. Confira se seu CADERNO DE PROVAS corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém cinquenta questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 50, uma prova de redação e uma folha rascunho.
2. Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
3. O CARTÃO-RESPOSTA e a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO, que serão entregues pelo fiscal durante a prova, são os únicos documentos válidos para a correção das questões objetivas e da prova de redação expostas neste caderno.
4. Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal.
5. Ao receber a sua FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO para a elaboração de sua redação, verifique imediatamente se o número de sequência (canto superior direito) confere com o número impresso no seu CARTÃO-RESPOSTA.
6. No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente às suas respostas deve ser feita com caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
7. Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA ou a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
8. Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
9. A duração total das provas objetiva e de redação é de 4 horas, incluindo o tempo destinado à identificação - que será feita no decorrer da prova -, à transcrição do texto para a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO da prova de redação e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
10. Reserve, no mínimo, os 25 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA e a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
11. Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, 1 hora após o início das provas e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
12. É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
13. Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
14. Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA, a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO e deixe o local de prova.

LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder às **questões** de 1 a 5, leia o texto abaixo.

Ministério Público identifica novo caso de adulteração de leite no RS

O Ministério Público do Rio Grande do Sul deflagrou **em Três de Maio** (a 468 km de Porto Alegre), mais uma etapa da Operação Leite Compençado para desarticular um esquema de adulteração de leite. Segundo as investigações, um transportador de 31 anos, preso em flagrante por posse ilegal de arma, chefia uma quadrilha composta por esposa e dois sobrinhos, que são os motoristas do grupo.

De acordo com o Ministério Público, o grupo adicionava produtos químicos ao leite *in natura* para mascarar a água adicionada para aumentar o volume do produto final, o que causa redução do valor nutritivo do leite e riscos à saúde dos consumidores. Além disso, os fraudadores também colocavam peróxido de hidrogênio (água oxigenada) para elevar a durabilidade do leite, já que **o produto** é bactericida.

A investigação mostrou que o grupo comprava leite prestes a vencer por preço até 50% inferior ao do mercado e, após a manipulação com o peróxido de hidrogênio, repassava para a indústria. O produto elimina as vitaminas A e E. Além disso, em altas concentrações, prejudica a flora intestinal.

Foram cumpridos mandados de busca e apreensão em quatro locais, o que resultou na apreensão de 50 litros de peróxido de hidrogênio, 100 litros de soda cáustica, 12 quilos de bicarbonato de sódio e 50 litros de um ácido ainda não identificado. Três caminhões de transporte de leite foram apreendidos e o material será encaminhado para análise. O Ministério Público ainda não tem como informar **se** o produto adulterado foi consumido pela população.

De acordo com o MP-RS, a fraude foi detectada a partir de denúncia do Grupo LBR (Laticínios Bom Gosto). Três relatórios de um laboratório credenciado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento apontaram presença de água oxigenada, o que é proibido pelas normas da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária). De acordo com os laudos, duas cargas de leite transportadas pela empresa do homem preso foram rejeitadas devido à presença de **peróxido** de hidrogênio.

Segundo o Ministério Público, a Comércio **de** Laticínios Mallmann Ltda também rejeitou uma carga. No laudo, o laboratório afirma: "Lembramos **que** análise positiva **para** peróxido de hidrogênio é fraude. Por meio da adição de peróxido de hidrogênio, **uma** ação fraudulenta ao leite, busca conservar **suas** propriedades físico-químicas, inibindo o desenvolvimento de microrganismos contaminantes. **Esse** tipo de fraude mascara deficiências da higiene nas etapas de ordenha, acondicionamento e transporte".

(www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2013/11/1368440-ministerio-publico-identifica-novo-caso-de-adulteracao-de-leite-no-rs.shtml)

QUESTÃO 1

O termo “em Três de Maio”, que aparece em destaque no parágrafo inicial do texto, exerce a função sintática de:

- (A) Objeto indireto.
- (B) Adjunto adverbial de tempo.
- (C) Adjunto adverbial de lugar.
- (D) Complemento nominal.
- (E) Predicativo do objeto.

QUESTÃO 2

Releia atentamente o segundo parágrafo do texto.

O termo “o produto” exerce um processo de coesão referencial anafórica e remete a(à):

- (A) leite *in natura*.
- (B) água.
- (C) volume do produto final.
- (D) peróxido de hidrogênio.
- (E) durabilidade.

QUESTÃO 3

Veja:

*“O Ministério Público ainda não tem como informar **se** o produto adulterado foi consumido pela população.”*

Sobre a palavra “se”, em destaque, pode-se afirmar corretamente que:

- (A) No contexto em que aparece, é uma conjunção adverbial e indica concessão.
- (B) É uma preposição, não só no contexto em que parece, mas em qualquer situação de uso na língua portuguesa.
- (C) É um pronome reflexivo, no contexto em que aparece, e exerce função sintática de objeto direto.
- (D) É uma conjunção adverbial, no contexto em que aparece, e indica circunstância de probabilidade.
- (E) No contexto em que aparece, é uma conjunção integrante.

QUESTÃO 4

A palavra “peróxido” aparece corretamente acentuada no texto. Das palavras que aparecem a seguir, todas do texto, apenas uma não se acentua pela mesma razão de “peróxido”. Qual é ela?

- (A) Ministério.
- (B) Público.
- (C) Químicos.
- (D) Ácido.
- (E) Análise.

QUESTÃO 5

No último parágrafo do texto, aparecem palavras em destaque. Considerando-as em seu contexto, qual é o número máximo de palavras que pertencem à mesma classe gramatical?

- (A) Uma.
- (B) Duas.
- (C) Três.
- (D) Quatro.
- (E) Cinco.

Para responder às questões de 6 a 10, leia a tirinha.



POR WILLIAN RAPHAEL SILVA



(1.bp.blogspot.com/-MHvvSjIgmDU/UHmAytfea_I/AAAAAAAAAG0/nj_kYq6BLyc/s1600/BUGIO,+O+QUIMICO3.jpg)

QUESTÃO 6

No último quadrinho, qual é a função sintática de “do cabelo”?

- (A) Agente da passiva.
- (B) Aposto.
- (C) Vocativo.
- (D) Adjunto adnominal.
- (E) Complemento nominal.

QUESTÃO 7

Em “Me disseram que Potássio ajuda no crescimento do cabelo”, pode-se afirmar, em relação à posição do pronome átono, que:

- (A) Ocorre próclise.
- (B) Ocorre ênclise, o que está de acordo com a norma culta.
- (C) Ocorre mesóclise, o que está em desacordo com a norma culta.
- (D) Ocorre ênclise, que segue a linguagem coloquial.
- (E) Ocorre mesóclise, para mimetizar a fala cotidiana.

QUESTÃO 8

Como se classifica o sujeito da forma verbal “disseram”, no último quadrinho?

- (A) Simples.
- (B) Desinencial.
- (C) Indeterminado.
- (D) Composto.
- (E) Inexistente.

QUESTÃO 9

Sobre a tirinha como um todo, analise as afirmações.

- I. O texto não verbal não é importante para a compreensão dos quadrinhos e para a construção do humor.
- II. A imagem do macaco é importante para que, em associação com sua fala, se construa o sentido de humor nos quadrinhos.
- III. No título dos quadrinhos aparece um vocativo.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, somente.
- (B) II, somente.
- (C) III, somente.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 10

A palavra “crescimento” é formada por:

- (A) Derivação prefixal.
- (B) Derivação parassintética.
- (C) Derivação regressiva.
- (D) Derivação imprópria.
- (E) Acréscimo de sufixo.

RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 11

Considere a afirmação a seguir:

Não peço demissão e encaro o problema.

A negação dessa afirmação é:

- (A) Não peço demissão e não encaro o problema.
- (B) Peço demissão e não encaro o problema.
- (C) Não peço demissão ou não encaro o problema.
- (D) Peço demissão ou não encaro o problema.
- (E) Se peço demissão, não encaro o problema.

QUESTÃO 12

Com base na afirmação “Quem fala o que quer ouve o que não quer”, considerada verdadeira, são feitas as seguintes afirmações:

- I. Patrícia fala o que quer, logo ouve o que não quer.
- II. Vanessa não fala o que quer, logo não ouve o que não quer.
- III. Rafael não ouve o que não quer, logo não fala o que quer.
- IV. Viviane ouve o que não quer, logo fala o que quer.

São verdadeiras somente:

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

QUESTÃO 13

A imagem a seguir apresenta a sobreposição de dois dados idênticos sobre uma moeda. Sabendo que, em um dado, a soma das quantidades de bolinhas das faces opostas é sempre igual a 7, uma possível quantidade de bolinhas em contato com a moeda é:



- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4
- (E) 5

QUESTÃO 14

Os *tokens* são dispositivos móveis usados para aumentar a segurança, por exemplo, de transações bancárias pela *internet*. Um *token* gera, a cada minuto, uma senha aleatória composta por seis algarismos, desde o momento da ativação do dispositivo (quando é ligado), até o término de sua bateria, sem interrupções.



Considerando-se que a bateria de um *token* dure exatamente dois anos, podemos afirmar, corretamente, que:

- (A) Ele mostrará mais de 1,5 milhão de senhas.
- (B) Ele repetirá uma senha já mostrada, dentro de um ano após a ativação.
- (C) Ele repetirá uma senha já mostrada, em menos de uma semana após a ativação.
- (D) Ele poderá não repetir uma senha antes de a bateria acabar.
- (E) Ele poderá mostrar apenas senhas distintas, por mais de 20 meses.

QUESTÃO 15

Considere as informações sobre um *token* apresentadas na questão anterior, para resolver esta questão.

Considere que uma senha apresentada continha apenas algarismos distintos, sendo um deles o algarismo 9. A probabilidade de esse algarismo ser o último dos seis é igual a:

- (A) $\frac{1}{6}$
- (B) $\frac{1}{9}$
- (C) $\frac{1}{360}$
- (D) $\frac{1}{512}$
- (E) $\frac{1}{100.000}$

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Nas questões que avaliam os conhecimentos de noções de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração padrão, em português, que o mouse está configurado para pessoas destros, que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse e que teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

QUESTÃO 16

No Windows 8, para ver todos os aplicativos/programas instalados, você deve:

- (A) clicar com o **botão direito** do mouse na **Tela Iniciar** e, em seguida, clicar em **Todos os Aplicativos** na barra que se abre.
- (B) na Área de Trabalho acionar a TECLA WINDOWS+T.
- (C) acionar a TECLA WINDOWS na Área de Trabalho.
- (D) acionar a TECLA WINDOWS na Tela Iniciar.
- (E) clicar com o **botão direito** do mouse na **Área de Trabalho** e, em seguida, clicar em **Todos os Aplicativos** no menu que se abre.

QUESTÃO 17



É comum que notebooks possuam uma saída como a mostrada na imagem acima. Essa saída serve para:

- (A) conectar o notebook a um monitor de vídeo, desde que este tenha a mesma resolução de tela que a tela principal do notebook.
- (B) conectar o notebook a equipamentos Home Theater, transmitindo vídeo e áudio.
- (C) conectar o notebook a um monitor de vídeo ou a um aparelho projetor do tipo DataShow, independentemente da resolução de tela destes.
- (D) conectar o notebook a equipamentos de impressão por interface paralela.
- (E) conectar apenas aparelhos do tipo DataShow, para projeção de tela em apresentações.

QUESTÃO 18

Considere os comandos presentes na guia Revisão do MS Word 2013. Assinale a alternativa correta quanto à ação que o MS Word executará caso se clique em:



- (A) Controlar todas as alterações feitas no documento, principalmente as feitas por revisores diferentes.

- (B) Comparar dois documentos para ver as diferenças entre eles, ou ainda combinar as revisões de autores diferentes em um único documento.
- (C) Verificar o documento sugerindo sinônimos para palavras/expressões selecionadas
- (D) Vincular o texto selecionado do documento a uma anotação do MS OneNote.
- (E) Restringir como outras pessoas podem editar e formatar o documento, impondo que, ao ser editado, as alterações sejam feitas em uma cópia do documento original.

QUESTÃO 19

O MS Excel 2013, assim como em versões anteriores, possui o recurso de formatação condicional. Na caixa de diálogo **Nova Regra de Formatação**, quando se escolhe **Formatar todas as células com base em seus respectivos valores**, é possível se escolher o **Estilo de Formatação** condicional a ser aplicado às células selecionadas. Assinale a alternativa que contém uma opção de estilo de formatação inexistente.

- (A) Escala Bicolor.
- (B) Escala Tricolor.
- (C) Barra de Dados.
- (D) Conjunto de Ícones.
- (E) Barra de Dados 3D.

QUESTÃO 20

Sobre os Blocos de Anotações do MS OneNote 2013, leia as afirmações a seguir.

- I. Nos Blocos, as informações estão organizadas em Seções e, dentro destas, em Páginas.
- II. As Páginas podem ser hierarquizadas em Subpáginas, de níveis diferentes, e que podem ser recolhidas.
- III. Os blocos de anotações podem ser salvos no SkyDrive, porém não podem ser compartilhados com terceiros.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente I e III.
- (C) somente II e III.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

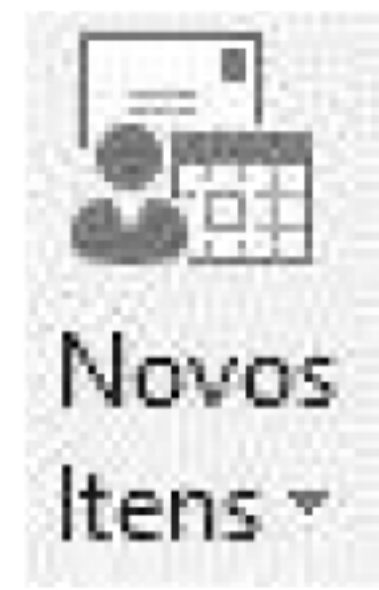
QUESTÃO 21

Existem vários protocolos que são utilizados na internet e em intranets, cada um com uma finalidade diferente do outro. Contêm somente protocolos que podem ser utilizados no envio e recebimento de mensagens de e-mail. São eles:

- (A) SSH, POP3 e IMAP.
- (B) SMTP, HTTPS e VOIP.
- (C) VOIP, POP3 e SMTP.
- (D) TCP, FTP e SSH.
- (E) IMAP, POP3 e SMTP.

QUESTÃO 22

O MS Outlook 2013 tem diversas finalidades e propósitos de uso. Ao se clicar no botão abaixo, presente na guia Página Inicial, o usuário pode estar criando um de diversos tipos de itens, exceto:



- (A) Mensagem de Email.
- (B) Compromisso.
- (C) Publicação de Blog.
- (D) Contato.
- (E) Tarefa.

QUESTÃO 23

O navegador Opera, em suas mais recentes versões, possui um conjunto visual de entradas, feitas a partir de seus sites mais visitados ou extensões instaladas, proporcionando uma pré-visualização dos sites, na forma de miniaturas com links para as páginas. Esse recurso chama-se:

- (A) Charm Bar.
- (B) Start Page.
- (C) Task Bar.
- (D) Speed Dial.
- (E) Thumbs Pages.

QUESTÃO 24

“Software que monitora e captura tudo o que o usuário digita no teclado do computador. Usado para fins de suporte técnico e fiscalização; também pode ser integrado a malwares e usado para coletar senhas, nomes de usuários e outras informações pessoais”. Tal definição se aplica a um:

- (A) Adware.
- (B) Web Bot.
- (C) Trojan.
- (D) Keylogger.
- (E) Cookie.

QUESTÃO 25

*“Intimamente ligado à cloud computing está o conceito de **Software as a Service (SaaS)** ou, em bom português, Software como Serviço. Em sua essência, trata-se de uma forma de trabalho onde o software é oferecido como serviço, assim, o usuário não precisa adquirir licenças de uso para instalação ou mesmo comprar computadores ou servidores para executá-lo. Nesta modalidade, no máximo, paga-se um valor periódico - como se fosse uma assinatura - somente pelos recursos utilizados e/ou pelo tempo de uso.”*

Considerando esse contexto, assinale a alternativa que contém um SaaS.

- (A) Google Drive.
- (B) Office 365.
- (C) Instagram.
- (D) Facebook.
- (E) Youtube.

LEGISLAÇÃO**QUESTÃO 26**

O Conselho Federal de Química e os Conselhos Regionais de Química:

- (A) são dotados de personalidade jurídica de direito público.
- (B) são dotados de personalidade jurídica de direito privado.
- (C) não possuem personalidade jurídica.
- (D) não possuem autonomia administrativa.
- (E) não possuem autonomia patrimonial.

QUESTÃO 27

Acerca da composição do Conselho Federal de Química, assinale a alternativa correta.

- (A) O Conselho Federal de Química será constituído de brasileiros naturalizados ou estrangeiros.
- (B) O presidente é nomeado pelo Presidente da República, escolhido dentre os nomes constantes da lista sêxtupla organizada pelos membros do Conselho.
- (C) O número de conselheiros federais não poderá ser ampliado.
- (D) Nove conselheiros federais efetivos e três suplentes são escolhidos em assembleia constituída por delegado-eleitor de cada Conselho Regional de Química.
- (E) O número de conselheiros federais poderá ser ampliado de mais cinco, mediante resolução dos Conselhos Regionais de Química.

QUESTÃO 28

O mandato do presidente e dos conselheiros federais efetivos e dos suplentes será honorífico e durará:

- (A) 1 (um) ano.
- (B) 2 (dois) anos.
- (C) 3 (três) anos.
- (D) 4 (quatro) anos.
- (E) 5 (cinco) anos.

QUESTÃO 29

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna.

O Conselho Federal de Química só deliberará com a presença mínima _____ de seus membros.

- (A) da totalidade
- (B) da metade mais um
- (C) da metade.
- (D) de 1/3 (um terço)
- (E) de 1/4 (um quarto)

QUESTÃO 30

Acerca da competência do presidente do Conselho Federal de Química, analise as afirmativas.

- I. Ao presidente do Conselho Federal de Química compete, além da direção do Conselho, a suspensão de decisão que o mesmo tome e lhe pareça inconveniente.
- II. O ato da suspensão vigorará até novo julgamento do caso, para o qual o presidente convocará segunda reunião, no prazo de 30 dias, contados do seu ato.
- III. Se, no segundo julgamento, o Conselho mantiver, por dois terços de seus membros, a decisão suspensa, esta entrará em vigor imediatamente.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I.
- (B) somente II.
- (C) somente III.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 31

Assinale a alternativa correta.

- (A) O presidente do Conselho Federal de Química não é responsável pela prestação de contas perante o órgão federal competente.
- (B) A responsabilidade administrativa de cada Conselho Regional cabe ao respectivo presidente, exceto a prestação de contas perante o órgão federal competente.
- (C) O presidente do Conselho Federal de Química é o seu responsável administrativo.
- (D) O exercício da função de conselheiro federal ou regional de química, por espaço de tempo não inferior à metade do respectivo mandato, será considerado serviço relevante.
- (E) É vedado aos Conselhos Regionais de Química promover a cobrança das penalidades ou anuidades previstas na lei.

QUESTÃO 32

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna.

O conselheiro federal ou regional que, durante _____, faltar, sem licença prévia do respectivo conselho, a seis (6) sessões, consecutivas ou não, embora com justificção, perderá automaticamente o mandato, que passará a ser exercido, em caráter efetivo, pelo respectivo suplente.

- (A) 3 (três) meses
- (B) 6 (seis) meses
- (C) 120 (cento e vinte) dias
- (D) 1 (um) ano
- (E) 2 (dois) anos

QUESTÃO 33

O profissional da química, para o exercício de sua profissão, é obrigado ao registro no Conselho Regional de Química a cuja jurisdição estiver sujeito, ficando obrigado ao pagamento de uma anuidade ao respectivo Conselho Regional de Química, até o dia 31 de março de cada ano. Quando paga fora do prazo, a anuidade é acrescida de:

- (A) 10% (dez por cento) de mora.
- (B) 20% (vinte por cento) de mora.
- (C) 25% (vinte e cinco por cento) de mora.
- (D) 30% (trinta por cento) de mora.
- (E) 50% (cinquenta por cento) de mora.

QUESTÃO 34

Não constitui renda do Conselho Federal de Química o seguinte:

- (A) 1/4 da taxa de expedição da carteira profissional.
- (B) 1/4 da anuidade de renovação de registro.
- (C) doações.
- (D) subvenções dos governos.
- (E) 1/2 da renda de certidões.

QUESTÃO 35

Analise as afirmativas.

- I. Os presidentes dos Conselhos Federal e Regionais de Química prestarão anualmente suas contas perante o Presidente da República.
- II. A prestação de contas do presidente do Conselho Federal de Química será feita diretamente ao Tribunal de Contas da União, após aprovação do Conselho.
- III. Cabe aos presidentes de cada Conselho a responsabilidade pela prestação de contas.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente II e III.
- (B) nenhuma.
- (C) somente I.
- (D) somente II.
- (E) somente III.

QUESTÃO 41

O controle de estoques pode ser realizado a partir de diversos tipos de critérios. Adotando-se o critério da “natureza de sua demanda”, poderá ser utilizado como exemplo o creme dental. Nesse exemplo, ele servirá como estoque do produto que requer ressurgimento contínuo, pois é consumido durante todas as fases do ano. O tipo de estoque a que se refere o trecho está corretamente descrito em:

- (A) estoque de demanda irregular.
- (B) estoque de demanda sazonal.
- (C) estoque de demanda permanente.
- (D) estoque de demanda em declínio.
- (E) estoque de demanda variada.

QUESTÃO 42

Trata-se de recomendação desejável para o atendimento telefônico:

- (A) não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo.
- (B) interromper o cliente sempre que se fizer necessário.
- (C) deixar claro para o cliente que você não pode resolver o problema dele.
- (D) identifica-se após a identificação do cliente para que ambos se tratem pelo nome.
- (E) não dizer palavras como “compreendo” e “entendo” durante o atendimento.

QUESTÃO 43

A disposição dos documentos dentro das pastas e destas dentro do Arquivo é entendida como “Ordenação”. A escolha da forma de ordenação depende da natureza dos documentos. Analise os itens a seguir.

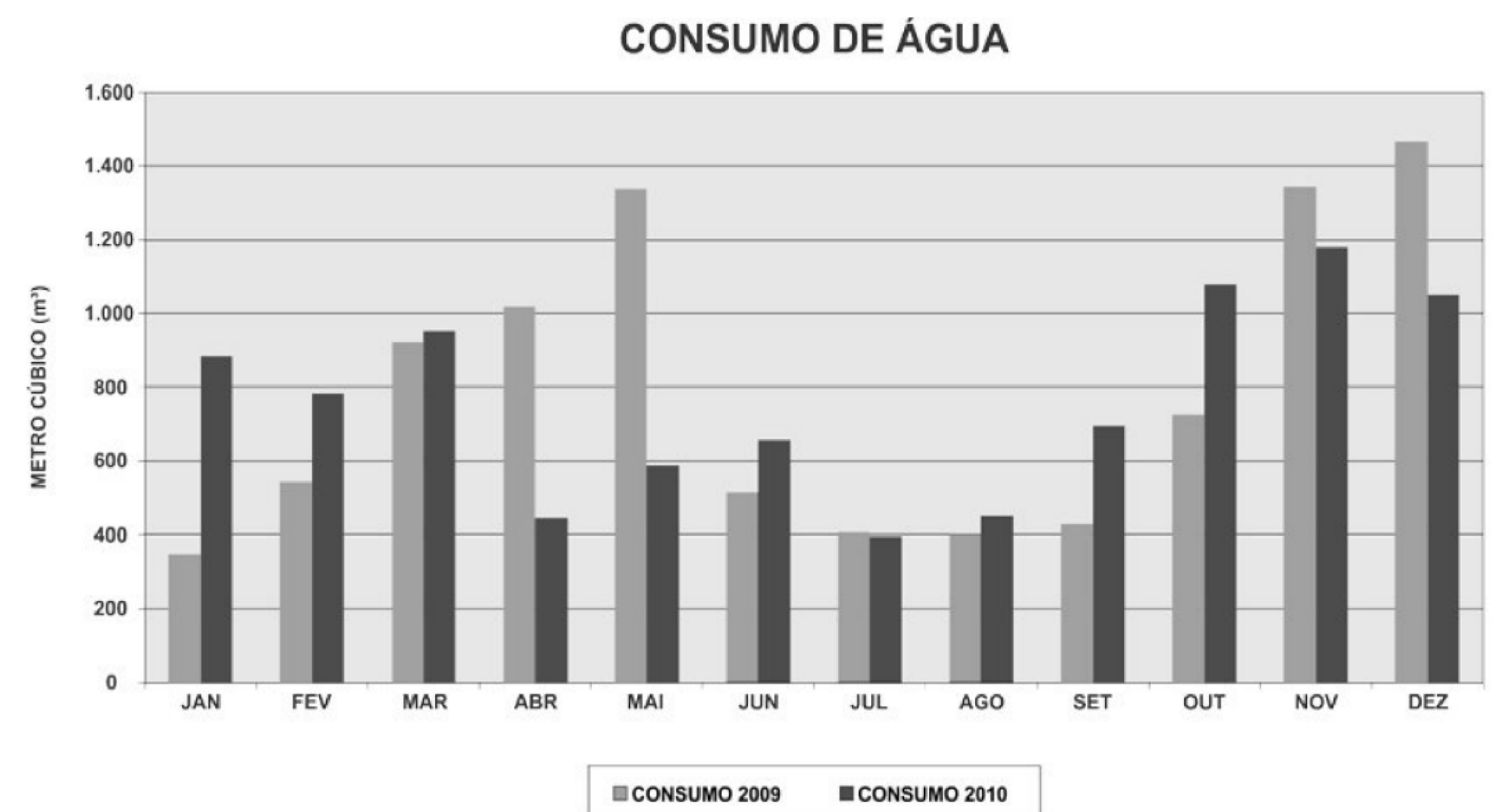
- I. Disposição dos documentos de acordo com a sequência das letras do alfabeto.
- II. Disposição dos documentos de acordo com a sucessão temporal.
- III. Disposição de acordo com as unidades territoriais.

Os itens apresentam, respectivamente, as ordenações dos tipos:

- (A) alfabética, cronológica e geográfica.
- (B) enciclopédica, numérica e temática.
- (C) geográfica, temática e numérica.
- (D) cronológica, numérica e temática.
- (E) alfabética, numérica e temática.

QUESTÃO 44

Analise o gráfico a seguir.



O gráfico acima foi gerado a partir da construção de um banco de dados. Assinale a alternativa que apresenta a principal variada utilizada para tal banco.

- (A) 12 meses.
- (B) Consumo de água.
- (C) Média do consumo de água.
- (D) 24 meses.
- (E) Consumo 2009 e 2010.

QUESTÃO 45

Não é uma boa recomendação para o uso do fax:

- (A) configurar o número de fax para que possa ir diretamente para um arquivo de computador em vez de imprimir em papel.
- (B) Utilizar sistema de faxes em computadores, ao invés de imprimir diretamente no aparelho de fax.
- (C) deixar uma linha específica para que o fax atenda automaticamente e inicie a impressão.
- (D) colocar a bandeja de fax com papel que já foi impresso de um lado.
- (E) filtrar quais chamadas serão encaminhadas para impressão direta e quais não precisam ser impressas.

QUESTÃO 46

O objetivo da entrevista de seleção é conhecer as características do candidato. Para isso, fazem-se perguntas abordando diversos aspectos. Assinale a alternativa que não apresenta um aspecto conveniente da entrevista.

- (A) Vida profissional – para verificar se o candidato já trabalhou, quantas vezes mudou de emprego e os motivos das mudanças.
- (B) Pretensões profissionais – para verificar o que o candidato espera da empresa e o que pretende dar-lhe em troca.
- (C) Vida escolar – para verificar se o candidato estuda, se parou de estudar e, se for o caso, por que isso ocorreu.
- (D) Vida familiar e social – para verificar se o relacionamento do candidato com a família e amigos é bom, seus principais interesses etc.
- (E) Vida pessoal e cultural – para verificar se o candidato está alinhado à cultura ideológica, política e religiosa da empresa.

QUESTÃO 47

Assinale a alternativa que apresenta a norma oficial de se expressar o horário.

- (A) 7hs.
- (B) 7hr.
- (C) 7hrs.
- (D) 7:00.
- (E) 7h.

QUESTÃO 48

Analise a charge.



Ela apresenta:

- (A) qualidade no atendimento.
- (B) informalidade.
- (C) gerundismo.
- (D) controle total sobre o assunto.
- (E) segurança no trabalho.

QUESTÃO 49

Saber negociar é uma habilidade essencial, seja com clientes, fornecedores ou colaboradores. A negociação é uma ferramenta estratégica de gerenciamento empresarial. Negociar é uma troca, na qual nenhum dos lados quer sair perdendo, tendo como objetivo o(a):

- (A) troca.
- (B) consenso.
- (C) diálogo.
- (D) lucro.
- (E) prazo.

QUESTÃO 50

Cada empresa tem suas características específicas e, com certeza, seus processos de atendimento irão refletir essas diferenças. A empresa deve estabelecer a cultura de bom atendimento ao cliente, com serviços de alto nível em toda a equipe de vendas. Segundo o SEBRAE NACIONAL, um processo de atendimento começa com:

- (A) as formas de pagamento.
- (B) a definição dos produtos oferecidos.
- (C) a comunicação entre os membros da equipe gestora.
- (D) a identificação das necessidades e desejos dos clientes.
- (E) a capacitação dos funcionários para o trabalho externo.

RASCUNHO

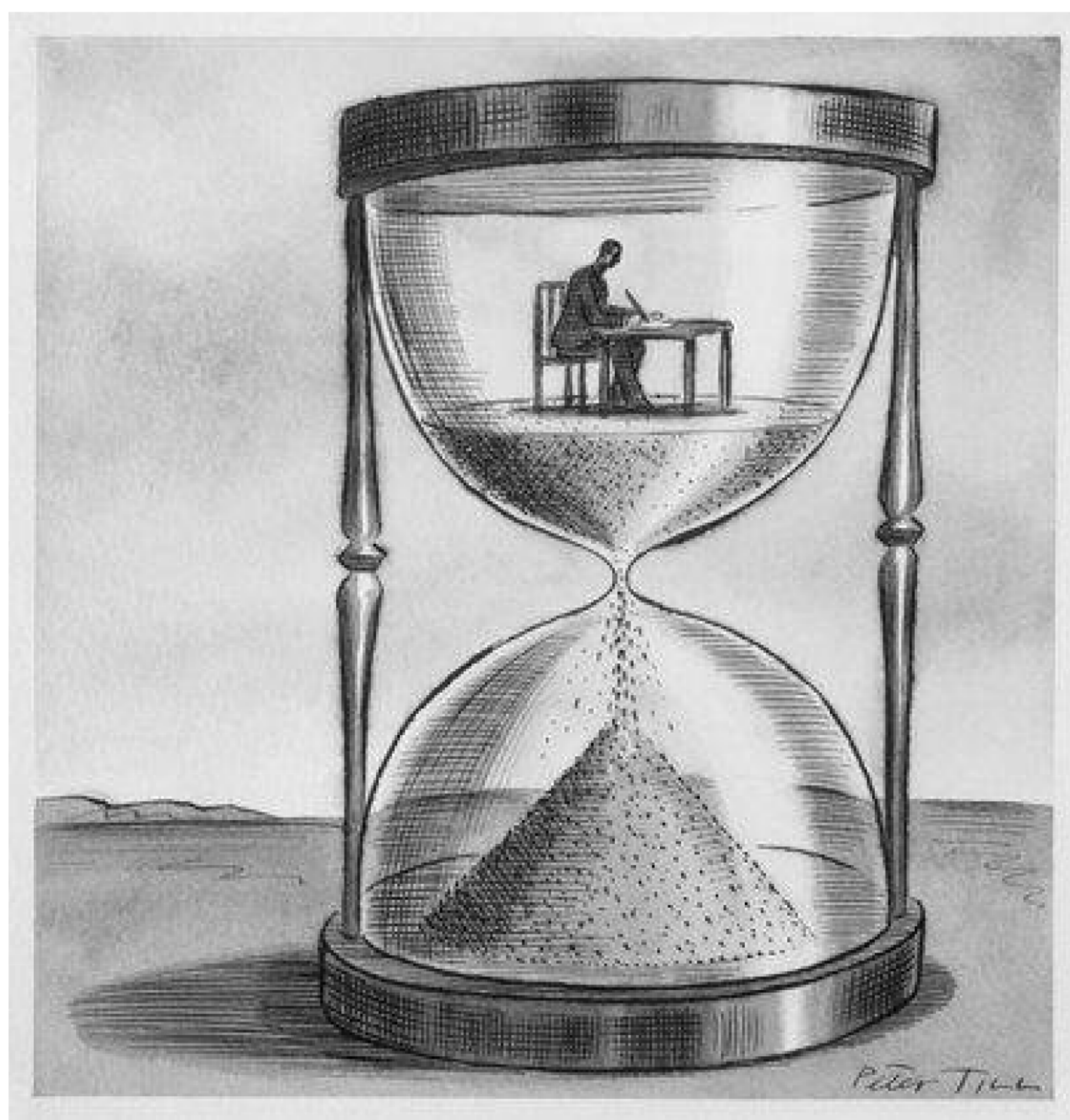
PROVA DE REDAÇÃO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES PARA REALIZAÇÃO DE SUA PROVA

1. Ao receber a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO para a elaboração de sua redação, verifique imediatamente se o número de sala e sequência (canto superior direito) confere com o número impresso em seu CARTÃO-RESPOSTA.
2. A prova de redação deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta; não serão permitidas interferências e/ou participação de outras pessoas.
3. A FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO da prova de redação **não poderá ser assinada, rubricada ou conter, em outro local, que não o apropriado, qualquer palavra ou marca que possibilite a identificação do candidato**. Portanto, a detecção de qualquer marca identificadora, no espaço destinado à transcrição do texto definitivo, acarretará a anulação da prova.
4. A FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO será o único documento válido para avaliação da prova de redação. A folha de rascunho presente neste caderno é de preenchimento facultativo e não valerá para tal finalidade.
5. O texto de sua redação deverá ter extensão mínima de 15 linhas e máxima de 30 linhas.
6. O candidato receberá nota 0 (zero) na prova de redação em casos de fuga ao tema ou ao gênero proposto, de haver texto com quantidade inferior a 15 (quinze) linhas, de não haver texto, de não haver respeito à estrutura textual, de identificação em local indevido, se o texto for escrito a lápis ou caneta de cor diferente da especificada no subitem 2 acima, ou apresentar letra ilegível.

Leia os textos a seguir e utilize a leitura para produzir sua redação. Não copie, porém, trechos dos textos citados, a não ser que seja necessário para o desenvolvimento dos seus próprios argumentos.

Texto 1



(www.culturamix.com)

Texto 2

Erros na organização do tempo

As pessoas atravancam as suas vidas por culpa delas mesmas. Dizemos isso porque nós temos preguiça de fazer algumas coisas e negligenciamos o que é necessário para que tenhamos uma plena organização de nosso tempo com as nossas atividades. Veja alguns dos erros mais comuns:

- deixar de anotar as atividades que precisam ser feitas, seja em uma agenda, um *smartphone* ou computador;
- deixar de planejar seu dia com antecedência;
- não priorizar o trabalho e sair fazendo tudo o que aparece;
- ser interrompido a todo o instante por deixar o email pessoal aberto;
- fazer com que as coisas importantes venham a se tornar urgentes;
- fazer uma agenda para cada tipo de atividade e não organizar os seus eventos;
- aceitar atividades a esmo e não as organizar;
- não saber falar NÃO;
- acreditar que você pode resolver tudo.

(www.culturamix.com/cultura/comportamento/erros-na-organizacao-do-tempo)

Texto 3

5 passos essenciais para fazer mais em menos tempo

Ganhar produtividade é um dos grandes desafios do mundo corporativo. Confira 5 dicas fundamentais para melhorar o desempenho e não ficar até tarde no trabalho:

- 1 Tenha objetivos claros de carreira
- 2 Defina prioridades
- 3 Quais são as “metas meio”?
- 4 Mude
- 5 Foco na solução

(exame.abril.com.br/carreira/noticias/5-passos-essenciais-para-fazer-mais-em-menos-tempo?page=2)

Depois de ler e relacionar os textos apresentados, escreva um texto dissertativo em prosa sobre o seguinte tema:

Qual é a parcela de importância da organização do tempo para que um trabalho dê certo?

Seu texto deve relacionar o que foi apresentado nesta coletânea e ampliar as questões aqui levantadas, por meio de seus conhecimentos sobre o assunto.

Atenção: não se esqueça de que seu texto deve ser claro e coeso. Além disso, não se esqueça de dar um título a ele.

FOLHA DE RASCUNHO

Em hipótese alguma será considerado o texto escrito neste espaço.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

