

LÍNGUA PORTUGUESA

Texto para as questões de 1 a 5.

A sociedade tolera cada vez menos condutas inadequadas na prestação de serviços. Por isso, o servidor deve buscar conhecimento para seu próprio desenvolvimento, contribuindo de forma responsável em busca de atualização, flexibilidade para mudar hábitos e habilidade para lidar com usuários. O patrimônio mais importante para as organizações públicas é o relacionamento com o cidadão-usuário e a credibilidade, confiabilidade e transparência junto à sociedade. A postura ética e profissional é fator primordial na qualidade do atendimento, seja ele presencial, por telefone ou virtual.

Internet: <www.vitoria.es.gov.br>.

QUESTÃO 1

Com relação à compreensão e à interpretação do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) A sociedade admite cada vez mais condutas inadequadas de servidores públicos.
- (B) O servidor deve se atualizar e buscar hábitos e habilidades para lidar com o público.
- (C) O patrimônio é o mais importante para as organizações públicas.
- (D) Na qualidade do atendimento, a postura ética é dispensável.
- (E) O atendimento presencial é mais importante que o atendimento por telefone ou virtual.

QUESTÃO 2

Quanto à ortografia das palavras empregadas no texto, assinale a alternativa que apresenta a separação silábica correta.

- (A) “contribuindo” – con-tri-bu-in-do
- (B) “atualização” – a-tua-li-za-çã-o
- (C) “flexibilidade” – flex-i-bi-li-da-de
- (D) “patrimônio” – pa-tr-i-mô-ni-o
- (E) “virtual” – vir-tual

QUESTÃO 3

Assinale a alternativa que apresenta a frase do texto reescrita corretamente quanto à pontuação.

- (A) **Para seu próprio desenvolvimento, o servidor, deve buscar, conhecimento.**
- (B) **O servidor deve contribuir, de forma, responsável, buscando atualização, flexibilidade para mudar, hábitos e habilidade, para lidar com usuários.**
- (C) **O relacionamento com o cidadão-usuário, é o patrimônio mais importante, para as organizações públicas.**
- (D) **Seja presencial, por telefone, ou virtual, a qualidade do atendimento, é fator primordial, a postura ética.**
- (E) **Cada vez menos, a sociedade tolera condutas inadequadas na prestação de serviços.**

QUESTÃO 4

No que se refere às palavras empregadas no texto, assinale a alternativa que apresenta a indicação do antônimo correto.

- (A) “transparência” – clareza
- (B) “habilidade” – destreza
- (C) “flexibilidade” – rigidez
- (D) “credibilidade” – confiabilidade
- (E) “primordial” – principal

QUESTÃO 5

Na frase “A postura ética e profissional é fator primordial na qualidade do atendimento”, a palavra “postura” está empregada com o sentido de

- (A) altura.
- (B) estatura.
- (C) conduta.
- (D) ociosidade.
- (E) resistência.

Texto para as questões de 6 a 10.

Atendimento telefônico

O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, por isso:

- Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: "Quem quer falar, por favor?". Nunca diga: "Quem fala?", "Quem é?", "Quem gostaria?".
- Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel e relação de ramais.
- Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los.
- Ao falar pelo telefone, esqueça seus problemas pessoais. Sua voz deve soar calma e agradável.
- Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto caso necessário.
- O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal.
- Evite deixar a pessoa esperando na linha.

Manual de Atendimento ao Público 7

Internet: <www.udesc.br>

QUESTÃO 6

Com base na leitura e na interpretação do texto, assinale a alternativa que apresenta a conduta correta para se obter um bom atendimento ao público ao telefone.

- (A) usar a mesma forma de tratamentos para todos os usuários, independentemente da sua postura de educação
- (B) memorizar as informações, não sendo necessário anotá-las.
- (C) não atender as ligações se estiver de mau humor
- (D) ouvir com atenção e anotar
- (E) repassar as informações com clareza e deixar a pessoa esperando na linha

QUESTÃO 7

Assinale a alternativa que apresenta palavra acentuada corretamente segundo a mesma regra de acentuação gráfica da palavra "telefônico".

- (A) teléferico
- (B) necessário
- (C) sorratêiro
- (D) quilomêtro
- (E) catatônico

QUESTÃO 8

De acordo com o texto, assinale a alternativa que apresenta uma correta forma de atendimento ao telefone.

- (A) "Bom dia! Meu nome é Maria/João. Com quem gostaria de falar, por gentileza?"
- (B) "Sim? Quem é?"
- (C) "Alô! Pode falar!"
- (D) "Oi? Quem gostaria de falar?"
- (E) "Alô! Quer falar com quem?"

QUESTÃO 9

Assinale a alternativa que apresenta, quanto à pontuação, a correta reescrita do trecho "O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, por isso: Seja cordial."

- (A) **O atendimento telefônico, requer mais concentração do que uma conversa ao vivo por isso, seja cordial.**
- (B) **O atendimento telefônico requer mais, concentração do que uma conversa ao vivo por isso seja cordial.**
- (C) **O atendimento telefônico requer mais concentração, do que, uma conversa ao vivo, por isso seja cordial.**
- (D) **O atendimento, telefônico, requer mais, concentração do que, uma conversa ao vivo, por isso, seja cordial.**
- (E) **O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, por isso, seja cordial.**

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa que apresenta a reescrita correta do trecho "O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal", mantendo seu significado.

- (A) **O fone da empresa deve ser usado somente em casos profissionais e não pessoais.**
- (B) **O tel. da instituição deve ser usado somente para assuntos de caráter profissional e não pessoal.**
- (C) **O telefone da empresa deve ser usado apenas para assuntos de caráter profissional e não pessoal.**
- (D) **Somente para assuntos de profissionais, e não pessoal, o fone da empresa deve ser usado.**
- (E) **Na instituição, por fone, somente usa-se assuntos de profissional e não pessoal.**

Texto para as questões de 11 a 16.

Existem muitas palavras e expressões usadas na fala cotidiana dos brasileiros como se fossem da ortografia oficial da língua portuguesa. Algumas estão exemplificadas na imagem abaixo.

SEJE ESTEJE MAONESE ESTRUPO DE MENOR NA ONDE PREVILÉGIO BRAGUIA FECHECLER MERMOM ADEVOGADO DEGAVAR SICLANO DA ONDE CABELEREIRO MANTEGA RÚBRICA INTERTE RÉCORDE ÍDOLA MORTANDELA ANJA MENDINGO CONZINHA SOMBRANCELHA SERÍSSIMO TINHA CHEGO TINHA TRAGO TINHA COMPRO PROBLEMA TENQUE DE GRÁTIS MENAS QUEDE ONTEONTE DE A PÉ IMBIGO LARGATIXA TALBA MEMBRA TRUXE SUBZISTÊNCIA INTRETE GALFO GRATUÍTO GUSPE FREIADA CABEÇÁRIO BANDEIJA SUBZÍDIO

QUESTÃO 11

De acordo com a compreensão e a interpretação do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Todas as palavras apresentadas na imagem estão incorretas.
- (B) As palavras “mortandela” e “mortadela” significam a mesma coisa e ambas estão de acordo com a ortografia da língua.
- (C) A palavra “freiada” pode ser corrigida como **freada**, mas mudaria o seu significado.
- (D) As expressões “tinha chego” e “tinha chegado” significam a mesma coisa e ambas estão empregadas corretamente.
- (E) As palavras “subzistência” e “subzídio” estão corretas e apresentam o mesmo significado.

QUESTÃO 12

Assinale a alternativa que apresenta palavra reescrita corretamente.

- (A) tábua
- (B) mindingo
- (C) cabeleleiro
- (D) antonte
- (E) sonbrancelha

QUESTÃO 13

Assinale a alternativa que apresenta palavra com ortografia e separação silábica corretas, respectivamente.

- (A) manteiga – man-te-ga
- (B) maionese – maio-ne-se
- (C) onteonte – on-teo-n-te
- (D) mendigo – men-di-go
- (E) braguia – bra-gu-ia

QUESTÃO 14

Assinale a alternativa que apresenta a ortografia oficial da norma culta da expressão “quede”.

- (A) que dê
- (B) ca de
- (C) cadê
- (D) quê de
- (E) quê dê

QUESTÃO 15

Assinale a alternativa que apresenta somente palavras corretas quanto à ortografia oficial da norma culta da língua.

- (A) maionese – largatixa – seje
- (B) estupro – mendingo – cabelero
- (C) cozinha – galfo – guspe
- (D) devagar – imbigo – privilégio
- (E) rubrica – sobrançelha – umbigo

QUESTÃO 16

Assinale a alternativa que apresenta a expressão adequada quanto ao uso da ortografia oficial da norma culta da língua.

- (A) Siclano tinha trago tudo mais cedo.
- (B) Se eu soubesse, tinha chego mais tarde.
- (C) Cada vez menos coisas são de grátis.
- (D) Se for pra ir de pé, tinha trago o problema.
- (E) Ontem, fulano tinha chegado mais tarde que sicrano.

QUESTÃO 17

Assinale a alternativa que apresenta o uso correto da pontuação.

- (A) Atendimento ao público corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato.
- (B) Quem pratica, o atendimento, deve ser, responsável, adotando, um estado de espírito baseado na gentileza.
- (C) O bom atendimento é aquele que, procura verdadeiramente, atender – às expectativas, do público.
- (D) Por isso é bom ter, em mente que, antes de tudo: a razão do seu trabalho é, o bom atendimento.
- (E) Ao atender o público, é necessário informar, e esclarecer as dúvidas, além de agilizar, o atendimento, e eventualmente, acalmar os ânimos: quando necessário.

Tirinha para as questões 18 e 19.



Internet: <www.willtirando.com.br>.

QUESTÃO 18

Assinale a alternativa que apresenta o ditado popular que mais se assemelha ao que está sendo ironizado no texto da tirinha.

- (A) Casa de ferreiro, espeto de pau.
- (B) De boas intenções o inferno está cheio.
- (C) Filho de peixe, peixinho é.
- (D) Deus ajuda quem cedo madruga.
- (E) À noite todos os gatos são pardos.

QUESTÃO 19

As reticências usadas na tirinha significam

- (A) erro de pontuação.
- (B) radicalismo do autor.
- (C) hesitação e continuidade de ideias.
- (D) ausência de ideias.
- (E) erro de ortografia.

QUESTÃO 20



Internet: <www.objetosinanimados.com.br>.

Considerando a tirinha acima, assinale a alternativa correta.

- (A) Há um erro de pontuação na frase dita pela banana.
- (B) A palavra “MAL” poderia ser substituída por **MAU**, mantendo o mesmo significado.
- (C) O antônimo da palavra “MAL” é **BEM**.
- (D) O antônimo da palavra “MAL” é **BOM**.
- (E) A frase “ELE TÁ PASSANDO MAL?” equivale a “ELE ESTÁ PASSANDO MAU!”.

MATEMÁTICA BÁSICA**QUESTÃO 21**

Um criador deseja alimentar os porcos de sua fazenda. Cada porco consome $\frac{3}{4}$ kg de ração por dia. Ele possui cinco porcos e $\frac{45}{4}$ kg de ração. Quantos quilos de ração ele ainda terá que comprar para alimentar os porcos por sete dias?

- (A) $\frac{25}{2}$
- (B) $\frac{25}{4}$
- (C) $\frac{55}{4}$
- (D) $\frac{55}{2}$
- (E) $\frac{105}{4}$

QUESTÃO 22

Um carro possui um tanque de gasolina com capacidade de 60 L. Em algum momento, seu tanque estava cheio e, alguns dias depois, o marcador apontou que ainda havia $\frac{5}{8}$ do tanque. Qual o total de litros que foi consumido nesses dias?

- (A) $\frac{75}{2}$
- (B) 60
- (C) $\frac{60}{8}$
- (D) $\frac{45}{2}$
- (E) $\frac{3}{8}$

QUESTÃO 23

Em uma loja, as blusas custam R\$ 50,00, as calças, R\$ 70,00 e as jaquetas, R\$ 80,00. Amanda comprou três blusas, duas calças e uma jaqueta. No caixa, ela teve 10% de desconto. O valor total pago por Amanda foi de

- (A) R\$ 370,00.
- (B) R\$ 333,00.
- (C) R\$ 200,00.
- (D) R\$ 180,00.
- (E) R\$ 37,00.

QUESTÃO 24

Quatro pedreiros constroem 5 m de muro em um dia. Então, oito pedreiros constroem quantos metros de muro em três dias?

- (A) 5
- (B) 10
- (C) 15
- (D) 30
- (E) 60

RASCUNHO

QUESTÃO 25

Duas pizzas de mesmo tamanho foram partidas em fatias regulares. A primeira foi partida em oito fatias e a segunda, em doze. Nesse caso, uma fatia da primeira equivale a x fatias da segunda, em que x é igual a

- (A) $\frac{1}{2}$
- (B) $\frac{3}{2}$
- (C) $\frac{1}{3}$
- (D) $\frac{2}{3}$
- (E) $\frac{4}{3}$

QUESTÃO 26

João precisa fazer seis implantes nos dentes, dois deles custam R\$ 150,00 e os demais, R\$ 250,00. Se João recebe R\$ 2.600,00 de salário, então o total dos implantes é igual a que porcentagem do seu salário?

- (A) 15%
- (B) 25%
- (C) 40%
- (D) 50%
- (E) 100%

QUESTÃO 27

Uma viagem por aplicativo custa, normalmente, R\$ 30,00. Entretanto, há um aumento temporário de tarifa de 20%. Nesse caso, a viagem custará

- (A) R\$ 50,00.
- (B) R\$ 36,00.
- (C) R\$ 33,00.
- (D) R\$ 20,00.
- (E) R\$ 6,00.

QUESTÃO 28

Em uma luta de boxe, dois amigos apostaram em lutadores diferentes. Um deles apostou metade do dinheiro do outro e o total de dinheiro apostado foi de R\$ 300,00. Nesse caso, os valores apostados por cada um foram de

- (A) R\$ 150,00 e R\$ 150,00.
- (B) R\$ 300,00 e R\$ 150,00.
- (C) R\$ 300,00 e R\$ 100,00.
- (D) R\$ 300,00 e R\$ 200,00.
- (E) R\$ 200,00 e R\$ 100,00.

QUESTÃO 29

O preço da gasolina quadruplicou em dez anos. Nesse caso, o aumento de preço no período corresponde a um aumento percentual de

- (A) 25%.
- (B) 100%.
- (C) 200%.
- (D) 300%.
- (E) 400%.

QUESTÃO 30

Dois carros estão a 100 km/h em uma estrada. Um dos carros chega ao destino 15 minutos depois. Então a distância entre os carros era de

- (A) 15 km.
- (B) 25 km.
- (C) 85 km.
- (D) 50 km.
- (E) 100 km.

RASCUNHO