

INSCRIÇÃO	TURMA	NOME DO CANDIDATO
-----------	-------	-------------------

ASSINO DECLARANDO QUE LI E COMPREENDI AS INSTRUÇÕES ABAIXO:	ORDEM
---	-------

412 – Profissional Nível Suporte I

Ensino Médio – Atividade: Administrativa

INSTRUÇÕES

1. Confira, acima, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova.
3. Antes de iniciar a prova, confira a numeração de todas as páginas.
4. A prova desta fase é composta de 60 questões objetivas.
5. Nesta prova, as questões são de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
6. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
7. Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome nele impresso corresponde ao seu. Caso haja irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
8. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
9. O tempo de resolução das questões, incluindo o tempo para preenchimento do cartão-resposta, é de 5 (cinco) horas.
10. Não será permitido ao candidato:
 - a) Manter em seu poder relógios e aparelhos eletrônicos ou qualquer objeto identificável pelo detector de metais. Tais aparelhos deverão ser desligados e colocados OBRIGATORIAMENTE dentro do saco plástico, que deverá ser acomodado embaixo da carteira ou no chão. É vedado também o porte de armas.
 - b) Usar bonés, gorros, chapéus ou quaisquer outros acessórios que cubram as orelhas.
 - c) Usar fone ou qualquer outro dispositivo no ouvido. O uso de tais dispositivos somente será permitido quando indicado para o atendimento especial.
 - d) Levar líquidos, exceto se a garrafa for transparente e sem rótulo.
 - e) Comunicar-se com outro candidato, usar calculadora e dispositivos similares, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.
 - f) Portar carteira de documentos/dinheiro ou similares.
 - g) Usar óculos escuros, ressalvados os de grau, quando expressamente por recomendação médica, devendo o candidato, então, respeitar o subitem 5.6.5 do Edital.
 - h) Emprestar materiais para realização das provas.

Caso alguma dessas exigências seja descumprida, o candidato será excluído do processo seletivo.
11. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova e o cartão-resposta.
12. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 5 horas.

Português

Conhecimento
Específico

✂

RESPOSTAS											
01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -	31 -	36 -	41 -	46 -	51 -	56 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -	32 -	37 -	42 -	47 -	52 -	57 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -	33 -	38 -	43 -	48 -	53 -	58 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -	34 -	39 -	44 -	49 -	54 -	59 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -	35 -	40 -	45 -	50 -	55 -	60 -

PORTUGUÊS

01 - Considere o texto a seguir:

Os números amazônicos costumam ser imensos. A Amazônia Legal abrange 61% do território do Brasil e contém 40% do rebanho nacional. O gado é mantido em cerca de 400.000 fazendas espalhadas pela região, com tamanhos que variam de alguns poucos até dezenas de milhares de hectares. Então, quando a ONG Imazon terminou um novo e detalhado levantamento sobre os frigoríficos da região, a grande surpresa foi encontrar um número pequeno: apenas 128 instalações de frigoríficos ativos, pertencentes a 99 empresas, são responsáveis por 93% do abate anual, algo como 12 milhões de cabeças de gado.

Já era sabido que os frigoríficos são o gargalo da cadeia de criação do gado. Mas o levantamento do Imazon é inédito porque revelou a geografia da pecuária na Amazônia, vista pela zona de influência destes pouco mais de cem abatedouros. Para se ter uma noção, ocupar a capacidade de abate anual de um único frigorífico de grande porte demanda uma área de pasto de quase 600.000 hectares, três vezes maior do que o município de São Paulo. O conjunto de frigoríficos analisados no estudo, operando a plena capacidade, demandaria uma área de pasto de 68 milhões de hectares (maior do que o estado de Minas Gerais). Essa quantidade supera a soma dos pastos hoje existentes na região, indicando que o futuro da atividade gerará mais desmatamento.

(Eduardo Pegurier (O ECO). Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2017/07/21/politica/1500671307_033543.html>.)

Com base no texto, assinale a alternativa correta.

- O levantamento comprovou que os frigoríficos são um obstáculo para o processamento da produção de carne na Amazônia Legal.
- Tendo em vista que os 128 frigoríficos existentes na região não dão conta do gado produzido pelas 400.000 fazendas produtoras de gado, há necessidade de desmatamento para a construção de mais unidades de abate.
- Devido ao número reduzido de frigoríficos na região, a produção de gado das 400.000 fazendas não é absorvida, obrigando os fazendeiros a aumentar a área de confinamento do gado excedente, o que gera mais desmatamento.
- ▶ d) A atividade gerará mais desmatamento no futuro em função da alta capacidade de processamento dos 128 frigoríficos da região, que estimulam que mais áreas sejam desmatadas para a implantação de mais áreas de pasto para atender a demanda.
- O que o levantamento da Imazon trouxe de inédito foi a relação entre o número de fazendas que produzem gado na Amazônia Legal e o volume de terras que elas ocupam.

02 - Considere as seguintes afirmativas:

- Na frase “TAC é abreviação de Termo de Ajuste de Conduta, uma espécie de contrato entre o MPF e cada frigorífico que o assina, o qual passa a ser obrigado a fiscalizar a origem do gado que compra para barrar o ‘boi de desmatamento’”, “o”, em “...o assinam...”, refere-se a “frigorífico”.
- Na frase “TAC é abreviação de Termo de Ajuste de Conduta, uma espécie de contrato entre o MPF e cada frigorífico que o assina, o qual passa a ser obrigado a fiscalizar a origem do gado que compra para barrar o ‘boi de desmatamento’”, “o qual”, em “...o qual passa...”, refere-se a “MPF”.
- Na frase “A primeira etapa foi obter os endereços de todos os frigoríficos de maior porte e confirmá-los usando imagens de satélite de alta definição, para verificar se naqueles locais havia instalações típicas da atividade, como currais e tanques de tratamento de água”, “los”, em “...confirmá-los...”, refere-se a “endereços”.
- Na frase “Para cada um deles, foi estimada a probabilidade de desmatamento baseada na presença de fatores que o estimulam, como disponibilidade de transporte por estrada ou rio, distância até mercados e potencial da terra”, “o”, em “...o estimulam...”, refere-se a “desmatamento”.

Assinale a alternativa correta.

- Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- ▶ b) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.
- As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

03 - Considere o trecho abaixo:

Hoje, grande parte dos embates ocorre no dia a dia e, em especial, no ambiente profissional. Daí a conclusão, bastante compreensível, _____ sensação de nos sentirmos pressionados, capaz de operar transformações físicas e mentais “necessárias” para a sobrevivência, pode ser benéfica.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna acima.

- onde a
- ▶ b) de que a
- que a
- em que a
- cuja

O texto a seguir é referência para as questões 04 e 05.

Em uma pesquisa de 2013, a psicoterapeuta Judy R. Strauss, professora da Universidade de Nova York, relatou uma diferença entre cuidadores que eram filhos e filhas em comparação a genros e (principalmente) noras. Os filhos adultos sofriam mais com problemas de saúde mental e com estresse na família, ao passo que os cônjuges relatavam menos tensão familiar e mais apoio de seus companheiros. Esse padrão pode refletir uma série de fatores. É possível que as pessoas ofereçam mais elogios e apoio a genros e noras enquanto supõem que o cuidado de seus filhos seja algo “líquido e certo”; há a possibilidade de que os filhos se sintam mais pressionados a cuidar dos próprios pais do que de outra pessoa; e, finalmente, pode ser menos emocionalmente angustiante acompanhar a deterioração do sogro ou da sogra do que a dos próprios pais.

Diferenças de gênero sugerem questões semelhantes. Mulheres, de forma geral, sofrem mais quando estão nesse papel – e, em especial, quando é o marido que adocece. Em um estudo de 2014 desenvolvido com 533 cuidadores relatado no periódico científico *Journal of Family Nursing*, por exemplo, pesquisadores demonstraram que homens geralmente parecem sentir menos sobrecarga. No geral, a prestação de cuidados ainda é considerada uma tarefa feminina. Portanto, mulheres que assumem essa tarefa em relação a um ente querido se conformam às expectativas, mas os homens “quebram expectativas” e, assim, tendem a receber mais reconhecimento e apoio. Outros estudos constataram que a convicção de que a prestação de cuidados é uma tarefa feminina contribui para a relutância das mulheres em utilizar serviços profissionais nessa área. Quando recorrem a uma assistência externa, é como se tivessem “menos controle” e, conseqüentemente, menor satisfação que homens nas mesmas circunstâncias. Homens seriam, portanto, melhores em pedir ajuda nessas circunstâncias e capazes de receber mais apoio sem sentir que falharam ou que foram “substituídos” por fornecedores de serviços remunerados, como colaboradores diários de saúde ou assistentes de saúde domiciliar.

(Francine Russo, julho de 2017. <http://www2.uol.com.br/vivermente/noticias/quem_cuida_de_quem_.html>)

04 - Com base no texto, assinale a alternativa correta.

- a) Por terem mais controle, os homens são melhores cuidadores que as mulheres.
- b) Porque estão mais sujeitos a ter problemas de saúde mental e estresse, os filhos não são bons cuidadores.
- ▶ c) As mulheres têm dificuldade para aceitar ajuda externa na tarefa de cuidar de um ente querido que adocece.
- d) As pessoas que necessitam de cuidadores revelam preferência pelos genros e noras para essa tarefa, em vez dos filhos.
- e) Os fornecedores de serviços remunerados de cuidadores preferem utilizar homens para substituir os filhos nessa função.

05 - Na frase “...mas os homens ‘quebram expectativas’...”, extraída do texto, “quebrar expectativas” significa:

- a) conseguir um resultado acima do esperado.
- ▶ b) fazer algo que não teria obrigação de fazer.
- c) apresentar um resultado abaixo do esperado.
- d) ter de fazer algo que não estava nos planos.
- e) não poder fazer o que estava planejado.

06 - Considere o seguinte trecho:

Em 2017, a Revolução Russa completa cem anos. E, ainda que, ao longo dos anos, algumas de suas importantes conquistas _____ perdidas ou esquecidas, há muito na sociedade contemporânea que surgiu a partir dela.

(InformANDES n. 71, jun. 2017. Adaptado)

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna acima.

- a) sejam
- b) venham a ser
- c) foram
- ▶ d) tenham sido
- e) fossem

07 - Assinale a alternativa corretamente pontuada.

- ▶ a) Concretamente, o perigo é que a sonda Cassini venha a cair sobre Encélado, a pequena lua gelada de Saturno da qual ela realizou uma histórica aproximação em 2015, que permitiu determinar pela primeira vez a existência fora da Terra de água, energia química disponível e material orgânico, as condições para o desenvolvimento da vida.
- b) Concretamente o perigo é, que a sonda Cassini venha a cair sobre Encélado a pequena lua gelada de Saturno da qual ela realizou uma histórica aproximação, em 2015 que permitiu determinar pela primeira vez a existência fora da Terra, de água, energia química disponível e material orgânico, as condições para o desenvolvimento da vida.
- c) Concretamente o perigo é que a sonda Cassini, venha a cair sobre Encélado, a pequena lua gelada de Saturno, da qual, ela realizou uma histórica aproximação em 2015 que permitiu determinar, pela primeira vez a existência fora da Terra de água, energia química disponível, e material orgânico, as condições para o desenvolvimento da vida.
- d) Concretamente, o perigo é que a sonda Cassini venha a cair sobre Encélado, a pequena lua gelada de Saturno da qual ela realizou uma histórica aproximação, em 2015 que permitiu determinar pela primeira vez, a existência fora da Terra de: água, energia química disponível e material orgânico. As condições para o desenvolvimento da vida.
- e) Concretamente o perigo, é que a sonda Cassini venha a cair, sobre Encélado a pequena lua gelada de Saturno. Da qual ela realizou uma histórica aproximação em 2015 que permitiu: determinar pela primeira vez, a existência fora da Terra de água, energia química disponível, e material orgânico, as condições para o desenvolvimento da vida.

08 - Na frase “a situação seria melhor se as organizações investissem numa educação para a diminuição dos índices do estresse e oferecessem rotinas mais flexíveis”, estabelece-se uma relação de:

- a) causa.
- b) proporção.
- c) comparação.
- d) conclusão.
- ▶ e) condição.

09 - Os segmentos a seguir fazem parte de um texto sobre a geração Y, publicado no jornal *El País* (edição on-line) em 13/06/2017. Numere os parênteses, determinando a ordem lógica desses segmentos.

- () Parte desse “tudo pronto”, muitas vezes, se atribui aos pais. Mas, para a professora Lúcia Villas Boas, pesquisadora da Fundação Carlos Chagas, “a opção por prolongar a permanência na casa dos pais deve ser entendida não somente em função dos ritmos e das formas de inserção profissional, mas também como um efeito geracional em busca de uma nova construção de identidade”.
- () Ademar Bueno, diretor do Laboratório de Inovação, Empreendedorismo e Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (FGV), vai contra essa percepção. “Eles vão se formar novamente, se especializar, e quando chegam ao mercado a história vai se repetir, porque eles estarão ainda mais bem preparados para vagas que não correspondem ao que almejam”.
- () Para Carla Linhares, professora de Gestão de Pessoas da Fundação Dom Cabral, a geração Y é liderada pelo imediatismo e as mudanças de curso e desistências refletem isso. O importante, frisa, é que “eles não estão desistindo, apenas estão migrando para ter melhores oportunidades”. Isso pode ser visto, segundo Linhares, como algo positivo.
- () Essa construção, segundo explica, se apropria de novas formas culturais que envolvem o processo de independência, de desfamiliarização e de transformação da identidade pessoal que, atualmente, vêm sendo construídos sobre novas bases.
- () Para ele, o que falta é ajustar o processo motivacional do estudante, para que ele saiba lidar com as frustrações e entenda que “a formação exige esforços individuais, que eles precisam estar mais aptos a encarar desafios e projetos, aprender a se situar nesse mundo. Não se trata de entrar em um lugar e receber tudo pronto”, afirma.

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta dos parênteses, de cima para baixo

- a) 4 – 1 – 5 – 2 – 3.
- b) 3 – 2 – 1 – 4 – 5.
- ▶ c) 4 – 2 – 1 – 5 – 3.
- d) 1 – 3 – 4 – 5 – 2.
- e) 3 – 1 – 5 – 4 – 2.

10 - Considere o trecho abaixo:

Com o plano de reestruturação _____ pela diretoria, as empresas do grupo vão poder dispor de recursos tanto para aquisição de _____ quanto para contratação de _____ especializada.

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas acima.

- a) recém aprovado – matéria prima – mão de obra.
- b) recém-aprovado – matéria-prima – mão-de-obra.
- c) recém-aprovado – matéria prima – mão de obra.
- ▶ d) recém-aprovado – matéria-prima – mão de obra.
- e) recém aprovado – matéria prima – mão-de-obra.

11 - Na coluna da esquerda, são apresentadas perguntas feitas ao estudante Joshua Wong, em entrevista concedida à revista *Veja* (ed. de 05/07/2017), sobre o movimento pela democracia em Hong Kong. Numere a coluna da direita, relacionando as respostas com as respectivas perguntas.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. O que acontecerá daqui a trinta anos, quando termina o conceito de “um país, dois sistemas”? 2. Os moradores de Hong Kong estão cientes da importância da democracia? 3. Em algum momento, você achou que perdeu sua adolescência por ter se envolvido tão jovem na política? 4. Você se considera chinês? | <ul style="list-style-type: none"> () Hong Kong é o lugar em que nasci, em que vivo e que amo. Vale a pena lutar pelo que queremos mesmo que tenhamos de pagar um preço por isso. () Minha esperança é que os moradores de Hong Kong possam decidir sobre a autonomia em um referendo. () É difícil, para mim, entender que sou parte de um país que é governado por uma ditadura de um partido, porque isso não é democracia. () Acredito que sim. Se não fosse assim, eles não teriam se juntado ao Movimento dos Guarda-Chuvas. |
|--|--|

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 – 1 – 2 – 4.
- b) 2 – 3 – 1 – 4.
- ▶ c) 3 – 1 – 4 – 2.
- d) 1 – 3 – 4 – 2.
- e) 1 – 4 – 2 – 3.

12 - Considere o seguinte trecho:

Mais que em políticas de compliance _____ aos objetivos estratégicos, os esforços da companhia _____ no aspecto humano, já que o desenvolvimento da integridade nas práticas de negócios _____ às mudanças comportamentais do que às diretrizes e orientações corporativas de ética e conformidade.

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas acima.

- a) alinhado – devem ser centrado – está mais ligado.
- b) alinhadas – devem ser centrados – estão mais ligados.
- c) alinhado – deve centrarem – está mais ligadas.
- d) alinhadas – devem de ser centrados – estão mais ligados.
- ▶ e) alinhadas – devem centrar – está mais ligado.

13 - Assinale a alternativa em que a expressão sublinhada está corretamente empregada.

- a) Os resultados desta pesquisa corroboram com os resultados obtidos em outros estudos.
- ▶ b) As últimas geadas certamente vão impactar a produção de hortaliças.
- c) As novas regras do concurso atenderam um anseio dos candidatos, permitindo-os usarem calculadoras nas provas que envolvam cálculos.
- d) O candidato foi aceito porque suas propostas foram de encontro aos objetivos do partido.
- e) Apesar das reclamações dos líderes aliados, o governo optou por medida provisória, afim de que a medida passasse a valer imediatamente.

14 - Considere o trecho a seguir:

Dominar a atenção e ser capaz de eliminar outros estímulos que tentam nos distrair é uma habilidade que oferece múltiplas vantagens. Permite que nos concentremos no que realmente _____ ou _____, que _____ detalhes e matizes que outros não percebem, que _____ idiomas com mais facilidade, que _____ em nossas metas até atingi-las ou _____ o nível de estresse.

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas acima.

- a) queiramos – desejemos – detectamos – aprendemos – persistamos – reduzimos.
- b) queremos – desejaremos – detectaríamos – aprenderíamos – persistíssemos – reduzíssemos.
- ▶ c) queremos – desejamos – detectemos – aprendamos – persistamos – reduzamos.
- d) queiramos – desejariamos – detectemos – aprendêssemos – persistiríamos – reduziríamos.
- e) quereremos – desejaremos – detectaremos – aprenderemos – persistiremos – reduziremos.

15 - Considere o seguinte trecho:

Muito do método que esta começando a tomar corpo hoje no campo da educação constitui-se de ideias propostas no passado. Pelo lado bom, temos concepções sólidas para nos orientar; afinal, sobreviveram mais de um século. Mas temos de refletir por que tais ideias não foram adotadas nesse interim.

Quantas palavras nesse trecho precisam ser acentuadas?

- a) 3.
- b) 4.
- ▶ c) 5.
- d) 6.
- e) 7.

16 - Considere o trecho abaixo:

Quando as companhias de energia começaram a explorar alternativas para suprir a demanda por eletricidade com uma fonte que fosse segura e confiável, além de não liberar emissões de gases de efeito estufa, perceberam que a energia nuclear era uma ótima opção, pois é a forma mais barata de gerar eletricidade nos Estados Unidos.

Assinale a alternativa em que a reescrita mantém o mesmo sentido do trecho de origem.

- a) As companhias perceberam que a energia nuclear era uma ótima opção para suprir a demanda por eletricidade com uma fonte que fosse segura e confiável, além de não liberar emissões de gases de efeito estufa, quando começaram a explorar formas mais baratas de gerar eletricidade nos Estados Unidos.
- b) A energia nuclear passou a ser percebida como uma fonte segura e confiável, além de não liberar emissões de gases de efeito estufa, quando as companhias de energia começaram a explorar alternativas mais baratas de gerar eletricidade nos Estados Unidos.
- c) Ao passarem a considerar a energia nuclear como uma ótima opção quando começaram a explorar alternativas para suprir a demanda por eletricidade com uma fonte que fosse segura e confiável, além de não liberar emissões de gases de efeito estufa, as companhias de energia perceberam que ela é a forma mais barata de gerar eletricidade nos Estados Unidos.
- ▶ d) Por ser uma das formas mais baratas de gerar eletricidade nos Estados Unidos, a energia nuclear passou a ser percebida como uma ótima opção quando as companhias de energia começaram a explorar alternativas para suprir a demanda por eletricidade com uma fonte que fosse segura e confiável, além de não liberar emissões de gases de efeito estufa.
- e) Alternativas para suprir a demanda por eletricidade com uma fonte que fosse segura e confiável, além de não liberar emissões de gases de efeito estufa, passaram a ser percebidas pelas companhias de energia como ótima opção à energia nuclear, pois são formas mais baratas de gerar eletricidade nos Estados Unidos.

17 - Considere o trecho abaixo:

_____ voltas com novas denúncias, a polícia reabriu _____ investigações e ouviu novas testemunhas. Com os novos depoimentos prestados _____ polícia, foi possível relacionar os furtos _____ um dos moradores do condomínio.

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas acima.

- a) As – as – a – à.
- b) Às – às – à – à.
- c) Às – as – a – à.
- d) As – às – à – a.
- ▶ e) Às – as – à – a.

18 - Assinale a alternativa em que as palavras estão corretamente grafadas.

- ▶ a) autorretrato – micro-organismo – inter-relação – corresponsabilidade – contrassenso.
- b) auto-retrato – micro-organismo – inter-relação – co-responsabilidade – contra-senso.
- c) auto-retrato – microorganismo – interrelação – co-responsabilidade – contra-senso.
- d) autorretrato – micro-organismo – interrelação – corresponsabilidade – contrassenso.
- e) autorretrato – microorganismo – interrelação – co-responsabilidade – contra-senso.

19 - O parágrafo abaixo dá início a um texto publicado na revista Galileu edição de julho de 2017.

Algumas mudanças na estrutura cerebral podem ser consequências da depressão.

Numere os segmentos a seguir, determinando a sequência lógica desse texto.

- () Para aqueles que tinham indícios ou diagnósticos de depressão, a substância era reduzida.
- () A hipótese é de pesquisadores da Universidade de Edimburgo, na Escócia, e foi detalhada em estudo publicado no periódico *Scientific Reports*.
- () Ao analisarem as imagens, os pesquisadores encontraram mudanças na substância branca cerebral dos participantes.
- () O mesmo não foi observado nas pessoas que não são depressivas.
- () Os cientistas usaram uma técnica conhecida como imagem de difusão por ressonância magnética, que produz imagens dos tecidos biológicos, para avaliar os cérebros de mais de três mil pessoas.

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta dos parênteses, de cima para baixo.

- ▶ a) 4 – 1 – 3 – 5 – 2.
- b) 3 – 5 – 2 – 4 – 1.
- c) 4 – 5 – 3 – 2 – 1.
- d) 3 – 4 – 1 – 5 – 2.
- e) 5 – 1 – 2 – 4 – 3.

20 - Considere o seguinte trecho:

Se _____ distúrbios, foi _____ a mesa diretora não soube explicar _____ as galerias não poderiam ser ocupadas pelos manifestantes.

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas.

- a) houveram – porque – por que.
- b) houve – por que – por que.
- c) houveram – porque – porque.
- d) houveram – por que – por que.
- ▶ e) houve – porque – por que.

CONHECIMENTO ESPECÍFICO

21 - Considere as seguintes ações:

1. Controlar a entrega e saída de materiais.
2. Recepcionar pessoas.
3. Organizar documentos segundo um método próprio que permita controlar o acesso dos demais funcionários, para mantê-los em ordem.
4. Fazer triagem das correspondências recebidas, identificando e barrando o que considera que não precisa passar pela chefia.

São rotinas administrativas:

- a) 1 apenas.
- ▶ b) 1 e 2 apenas.
- c) 3 e 4 apenas.
- d) 2, 3 e 4 apenas.
- e) 1, 2, 3 e 4.

22 - Com relação ao arquivamento, considere os seguintes itens:

1. **Organização interna da empresa.**
2. **Exigência legal.**
3. **Preservação da memória da instituição.**

São razões de existência de arquivos:

- a) 1 apenas.
- b) 1 e 2 apenas.
- c) 1 e 3 apenas.
- d) 2 e 3 apenas.
- ▶ e) 1, 2 e 3.

23 - Com relação a protocolo de documentos, considere as seguintes funções:

1. **Recebimento.**
2. **Triagem.**
3. **Registro.**
4. **Distribuição.**

São funções do protocolo:

- a) 1 e 3 apenas.
- b) 1 e 4 apenas.
- c) 1, 2 e 3 apenas.
- d) 2, 3 e 4 apenas.
- ▶ e) 1, 2, 3 e 4.

24 - Quanto ao ciclo de vida, os arquivos são classificados como:

- a) Disponíveis, Semidisponíveis e Indisponíveis.
- b) Atuais, Inertes e Definitivos.
- c) Ativos, Reservados e Concluídos.
- ▶ d) Correntes, Intermediários e Permanentes.
- e) Em uso, Em espera e Terminais.

25 - Com relação aos cuidados fundamentais durante ligações telefônicas, assinale a alternativa correta.

- a) No modo de falar, demonstre simpatia e intimidade, pois isso deixará o interlocutor mais à vontade.
- b) No caso de ligações internas, ou seja, de outras áreas ou departamentos da própria organização, dispensa-se o atendimento informando nome e departamento, pois quem ligou já tem conhecimento disso.
- ▶ c) Ao atender o telefone, dizer sempre o nome da empresa e o seu, seguidos do respectivo cumprimento.
- d) Se não for possível fornecer informações prontamente, por estar realizando outra atividade ao mesmo tempo em que realiza o atendimento da ligação, encerre rapidamente a ligação, para não ocupar em vão o tempo de quem ligou.
- e) Quando for preciso deixar a pessoa do outro lado da linha esperando para ser atendida por quem ela procurava, procure entabular uma conversa sobre trivialidades, para preencher o tempo de espera.

26 - Assinale a alternativa que exemplifica o gênero de um documento:

- ▶ a) Audiovisual.
- b) Formulário.
- c) Confidencial.
- d) Lei.
- e) Ofício.

27 - Um bom atendimento telefônico é indispensável em qualquer empresa, pois facilita a comunicação e possibilita melhor desempenho em atividades estratégicas ou de rotina na organização. A respeito do assunto, considere as seguintes afirmativas:

1. **Atender ao primeiro toque demonstrará atenção, disposição e eficiência.**
2. **Não confie em sua memória para guardar as informações durante a ligação.**
3. **Se possível, use termos sofisticados, para causar uma boa impressão ao interlocutor.**

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- b) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- ▶ c) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

28 - Considere as seguintes definições:

1. Conjunto de documentos que, independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por processo de acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, e conservados em decorrência de seu valor.
2. Entidade administrativa responsável pela custódia, pelo processamento técnico e pela utilização dos arquivos sob sua jurisdição.
3. Edifício ou uma das partes em que são guardados os documentos.
4. Peça de mobiliário destinada à guarda de documentos.

São definições correntes de arquivo:

- a) 1 apenas.
- b) 1 e 4 apenas.
- c) 2 e 3 apenas.
- d) 1, 2 e 3 apenas.
- ▶ e) 1, 2, 3 e 4.

29 - “Conjunto de princípios básicos que visa disciplinar e regular os costumes e a conduta das pessoas” refere-se a:

- a) Normas de Conduta.
- ▶ b) Ética.
- c) Valores.
- d) Responsabilidade Social.
- e) Justiça.

30 - Sobre responsabilidade social, considere as seguintes afirmativas:

1. Realização de projetos voluntários ou doações de recursos para a comunidade e parcerias com entidades não governamentais são ações de responsabilidade social.
2. Em responsabilidade social, deve-se dar prioridade ao atendimento de necessidades sociais em detrimento do lucro da empresa.
3. Redução na emissão de poluentes e uso de energias renováveis estão na pauta da responsabilidade social.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- c) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- ▶ d) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

31 - A respeito de ética, considere as seguintes afirmativas:

1. A ética empresarial fortalece uma empresa.
2. Ética e lucro são incompatíveis.
3. Ética empresarial é uma tendência atual das instituições, organizações e empresas.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- c) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- ▶ d) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.

32 - A insatisfação em relação ao atendimento pode afastar um cliente. Nesse sentido, são boas práticas de atendimento, EXCETO:

- a) comunicar ao seu chefe a chegada do cliente, informando sempre o nome e a empresa.
- ▶ b) tomar a iniciativa de puxar assunto com o cliente enquanto ele espera para ser atendido pela sua chefia.
- c) ouvir o que o cliente tem a dizer sobre suas necessidades e quais são suas opiniões.
- d) não discutir ou entrar em confronto com o cliente.
- e) evitar o uso de diminutivos como “ele deu uma saidinha” ou “quer deixar um recadinho?”.

33 - A elaboração de uma correspondência pode envolver o trabalho de mais de um profissional. Numa correspondência, “signatário” é quem:

- a) redige o documento.
- b) recebe o documento.
- c) revisa o documento.
- ▶ d) assina o documento.
- e) protocola o documento.

34 - Sobre memorandos, considere as seguintes afirmativas:

1. Por ser uma modalidade de comunicação eminentemente interna, a linguagem do memorando não precisa ser formal.
2. Havendo espaço, os despachos aos memorandos devem ser feitos no próprio documento.
3. Memorandos são uma modalidade restrita à comunicação entre unidades administrativas de mesma hierarquia.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- ▶ b) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- c) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

35 - Com relação às formas de tratamento em correspondências oficiais, considere as seguintes afirmativas:

1. Por denotar respeito, a forma de tratamento “doutor” pode ser empregada mesmo no caso de o destinatário não ter obtido esse grau em curso universitário.
2. O fecho de uma comunicação cujo destinatário é autoridade hierarquicamente superior é “respeitosamente”.
3. O vocativo a ser empregado em comunicações endereçadas a deputados federais e senadores é “Excelentíssimo Senhor”.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- ▶ b) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- c) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- d) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

36 - Com relação à responsabilidade social, considere as seguintes afirmativas:

1. O conceito diz respeito ao compromisso das empresas com o impacto econômico, social e ambiental resultante direta ou indiretamente de suas atividades.
2. A coletividade abrangida pelo conceito de responsabilidade social compreende tanto o público interno (funcionários, acionistas etc.) quanto o externo (parceiros, comunidade e meio ambiente, entre outros).
3. A participação voluntária é um aspecto central do conceito de responsabilidade social.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- c) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- d) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- ▶ e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

37 - São características da redação oficial, EXCETO:

- ▶ a) prolixidade.
- b) padronização.
- c) simplicidade de expressão.
- d) impessoalidade.
- e) clareza.

38 - No intuito de possibilitar a recuperação de um arquivo apagado, o Windows deposita esse arquivo na Lixeira. Qual é o comando para se excluir definitivamente um arquivo no Windows Explorer, após clicar o botão esquerdo do mouse sobre o arquivo ou pasta desejado?

- ▶ a) Shift + Delete
- b) Delete
- c) Ctrl + Esc
- d) Ctrl + X
- e) Ctrl + Alt + Delete

39 - Os arquivos armazenados no computador possuem características específicas. No “Explorador de Arquivos” do Windows 10, na guia “Exibir”, que opção deve ser acionada para serem visualizadas informações complementares relativas a um arquivo do Word, PowerPoint ou Excel selecionado pelo usuário?

- a) Painel de Navegação.
- b) Painel de Visualização.
- ▶ c) Painel de Detalhes.
- d) Classificar por.
- e) Itens ocultos.

40 - Na internet, há a possibilidade de se fazer a encriptação dos dados trocados entre computadores. Para tanto, esse protocolo é apresentado antes do endereço eletrônico do site que o usuário deseja acessar. Qual é o nome desse protocolo?

- a) FTP
- b) IDC
- ▶ c) HTTPS
- d) HTTP
- e) HTML ou HTM

41 - Para conectar um novo dispositivo a uma rede corporativa, é necessário informar o número de identificação do hardware. Esse número é informado por meio do:

- ▶ a) MAC ADDRESS
- b) IP
- c) SMTP
- d) JSP
- e) CGI

42 - O Microsoft Word possui um recurso que controla as alterações efetuadas em um documento. Quando esse recurso é ativado, o Word marca as alterações feitas no documento; quando esse recurso é desativado, o Word deixa de registrar as novas alterações, mas aquelas já efetuadas continuam marcadas. Como remover essas marcações do documento final?

- a) Na guia "Revisão", no grupo "Alterações", escolha a opção "Próxima".
- ▶ b) Na guia "Revisão", no grupo "Alterações", escolha a opção "Aceitar Todas as Alterações no Documento" ou "Rejeitar Todas as Alterações no Documento".
- c) Na guia "Revisão", no grupo "Comentários", escolha a opção "Excluir".
- d) Na guia "Revisão", no grupo "Controle", na lista "Marcação simples", escolha a opção "Sem marcação".
- e) Na guia "Revisão", na lista "Controlar alterações", escolha a opção "Bloqueio de controle".

43 - Em uma instalação padrão do Microsoft Word 2010, há funcionalidades relacionadas às teclas de atalho. Qual é o comando que faz com que sejam visualizadas na tela as teclas de atalho das ferramentas da Guia "Inserir"?

- ▶ a) Alt + Y
- b) Ctrl + I
- c) Alt + S
- d) Ctrl + N
- e) Shift + N

44 - Observe a imagem da planilha ao lado, gerada com o Excel 2010 em português. Para realizar a soma dos teclados vendidos no dia 10/07/2017, deve-se utilizar qual fórmula?

- a) =SOMA(A3:A17;"Teclado";B3:B17)
- b) =MÉDIA(A3:A17;"Teclado";B3:B17)
- c) =MÍNIMO (A3:A17;"Teclado";B3:B17)
- d) =PRODUTO(A3:A17;"Teclado";B3:B17)
- ▶ e) =SOMASE(A3:A17;"Teclado";B3:B17)

	A	B
1	Data: 10/07/2017	
2	Produto	Preço
3	Teclado	R\$200,00
4	Mouse	R\$30,00
5	Monitor	R\$700,00
6	CPU	R\$1.000,00
7	Teclado	R\$330,00
8	Monitor	R\$1.200,00
9	CPU	R\$2.000,00
10	CPU	R\$2.300,00
11	Teclado	R\$80,00
12	Teclado	R\$178,00
13	Teclado	R\$300,00
14	Monitor	R\$600,00
15	Mouse	R\$130,00
16	Mouse	R\$100,00
17	Mouse	R\$180,00
18	Total de vendas	R\$9.328,00
19		
20	Teclado	R\$1.088,00

*45 - Para efetuar o cálculo do pagamento à vista de uma conta de R\$ 244,00 parcelada em 7 vezes, com taxa de juros de 3% ao mês, deve-se utilizar qual função?

- a) VP(3%;7;244)
- b) VF(3%;7;244)
- c) TIR(3%;7;244)
- d) VPL(3%;7;244)
- e) PGTO(3%;7;244)

* Questão anulada, seu valor será distribuído entre as questões válidas por área de conhecimento a qual pertence esta questão.

46 - Hardware é o recurso físico responsável pela entrada e saída de dados do computador. Selecione a opção que apresenta apenas dispositivos de entrada de dados.

- a) Teclado, monitor e scanner.
- b) Mouse, monitor e impressora.
- c) Joystick, impressora e autofalantes.
- d) Impressora, autofalantes e monitor.
- ▶ e) Caneta óptica, leitor de código de barras e teclado.

47 - Há soluções tecnológicas que visam reduzir os custos de aquisição e manutenção de computadores. Qual é o nome atribuído a computadores de rede, sem disco rígido, que acessam programas de um servidor ao invés de armazená-los?

- a) Uplink.
- b) Viewer.
- c) VRML.
- ▶ d) Thin client.
- e) Path-to-Profitability (P2P).

48 - Considere os seguintes aplicativos:

1. Edge.
2. Adobe Acrobat Reader.
3. Wordpad.
4. Excel.

São aplicativos nativos (já vêm instalados por padrão) do Windows 10:

- a) 4 apenas.
- ▶ b) 1 e 3 apenas.
- c) 2 e 3 apenas.
- d) 1, 2 e 4 apenas.
- e) 1, 2, 3 e 4 apenas.

49 - Ao enviar uma mensagem eletrônica por meio do Outlook Express, você também indicou um e-mail em CCo. Nessa situação, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- () Todas as pessoas informadas pelo remetente receberão a mensagem.
- () O destinatário do e-mail "CCo:" poderá visualizar o e-mail contido em "Para:."
- () O remetente não poderá visualizar os endereços de e-mail de todos que receberam a mensagem.
- () Cada destinatário saberá para quem a mensagem foi enviada.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- ▶ a) V – V – F – F.
- b) F – V – F – V.
- c) F – F – V – V.
- d) V – F – V – F.
- e) V – V – F – V.

50 - Maria, a esposa de José, tem apenas um irmão. José e seu irmão gêmeo são os únicos filhos de um casal. Uma das avós dos quatro filhos de Maria e José tem um filho chamado João, três anos mais velho que José. Logo, João é:

- a) filho de Maria e José.
- b) irmão de José.
- ▶ c) irmão de Maria.
- d) pai de Maria.
- e) pai de José.

51 - Qual das figuras abaixo corresponde a uma rotação de 270° na figura ao lado?



a)



b)



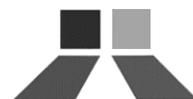
▶ c)



d)



e)

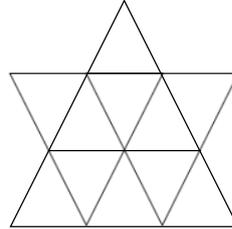


52 - Ana, Beto e Carlos são pintores de parede. Ana é a mais veloz de todos, capaz de completar certo trabalho em 12 horas. Beto e Carlos não são tão eficientes: cada um deles – trabalhando sozinho – é capaz de completar o mesmo trabalho em 16 horas. Trabalhando juntos, em quantas horas os três completariam esse mesmo trabalho?

- a) 3 horas e 44 minutos.
- b) 4 horas e 8 minutos.
- c) 4 horas e 24 minutos.
- d) 4 horas e 40 minutos.
- ▶ e) 4 horas e 48 minutos.

53 - Uma sequência de números segue a seguinte lei de formação: se um número N dessa sequência é par, adicione a ele metade de N; caso seja ímpar, adicione metade de (N+1). Se o primeiro número dessa sequência é 4, qual é o sétimo número dessa sequência?

- a) 32.
- ▶ b) 48.
- c) 53.
- d) 72.
- e) 80.



54 - Quantos triângulos distintos há na figura ao lado?

- a) 11.
- b) 13.
- c) 15.
- ▶ d) 17.
- e) 19.

55 - Na sequência abaixo, há um padrão para escolha das letras: ESA – HOF – ___ – NGP – QCU.

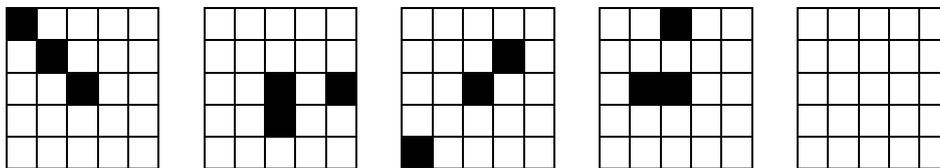
Dentre as alternativas a seguir, qual pode ser inserida no espaço acima, respeitando esse padrão?

- a) KKL.
- b) KLK.
- c) LKK.
- d) LKL.
- ▶ e) KKK.

56 - Um voo internacional decolou de Brasília exatamente às 22h47min (no horário oficial de Brasília). Após várias horas de voo, o comandante anunciou aos passageiros que aterrissaria no aeroporto de Londres exatamente às 14h25min (no horário oficial de Londres). Sabendo que há uma diferença de fuso horário de 4 horas entre essas duas cidades, qual o tempo de duração desse voo?

- a) 8h22min.
- ▶ b) 11h38min
- c) 12h22min.
- d) 15h38min.
- e) 19h38min.

57 - Quatro dos tabuleiros abaixo tiveram três de seus quadrinhos pintados de preto, seguindo certo padrão lógico:



Assinale a alternativa que corresponde ao modo como o último tabuleiro dessa sequência deve ser pintado, seguindo o mesmo padrão lógico acima.

- a)
- b)
- c)
- ▶ d)
- e)

58 - Quais são os próximos dois números da sequência numérica: 3 – 1 – 4 – 5 – 9 – 14 – 23 – ___ – ___ .

- a) 14 – 9.
- b) 23 – 14.
- c) 32 – 41.
- ▶ d) 37 – 60.
- e) 42 – 81.

59 - Mariano e Esmeralda se casaram muito jovens – na época ele tinha 24 anos e ela era 5 anos mais nova. Mariano faleceu em 1994, um dia após completar 77 anos de idade, e Esmeralda ainda está viva. Qual dos números abaixo mais se aproxima da idade atual de Esmeralda?

- a) 86.
- b) 89.
- c) 92.
- ▶ d) 95.
- e) 98.

60 - Em uma pesquisa feita com um grupo de voluntários, foi constatado que um terço deles pratica exercícios físicos regularmente, mas apenas um quarto dos demais participantes se considera sedentário. Qual o percentual de pessoas do grupo de voluntários que não pratica exercícios regularmente e não se considera sedentário?

- a) 58%.
- ▶ b) 50%.
- c) 40%.
- d) 25%.
- e) 17%.