







## LÍNGUA PORTUGUESA

O texto servirá de base para as questões de 01 a 03:

### A TARTARUGA AVIADORA

Por Lá Fontaine  
Adaptação

Um certo dia, uma tartaruga encontrou-se com dois patos emigrantes. Ficou horas admirada, ouvindo-lhes contar suas grandes viagens pelo mundo a fora.

Vocês é que são felizes, dizia a tartaruga, suspirando resignadamente. Eu também gostaria de viajar, mas ando muito devagar.

– Por que não nos acompanha? Vamos correr o mundo a três... disse um dos patos.

– Como poderei ir, se não sei nem ao menos andar depressa pelo chão, quanto mais voar por essas alturas e distâncias?

– Podemos ajudá-la, fazendo como os aviadores. Nós seremos os pilotos e você irá como passageira.

– Mas, meus amigos, onde está o avião?

– Não se preocupe. Nós arranjaremos tudo, já!

Pegaram um pau roliço e comprido, e mandaram que a tartaruga se dependurasse nele, com a boca, fortemente. Em seguida cada um pegou uma das pontas do bastão. E lá se foram pelos ares, batendo as asas compassadamente e levando a feliz tartaruga.

– Segure-se bem, "agarre-se" com força, comadre tartaruga!, gritou um dos patos. A viagem é comprida!...

La da terra, os animais e as pessoas, admiradas, erguiam a cabeça, fixavam bem os olhos; estavam espantados por ver uma tartaruga voando.

– Olhem, olhem, gritam alguns deles, apontando para o céu. Nunca tinha visto uma tartaruga voar! Aquela deve ser a rainha das tartarugas!...

E todos riam gostosamente.

A tartaruga voadora, sentia-se orgulhosa por ser admirada.

– Sou mesmo a rainha, ia respondendo a ingênuia tartaruga, mas não chegou a pronunciar nem a primeira sílaba, porque, ao abrir a boca, soltou-se do bastão e caiu como um raio, espatifando-se no chão.

Os patos continuaram seu voo, porque é o que mais sabem fazer. E ficaram comentando:

– Da próxima vez que trouxermos alguém que não sabe voar, é melhor providenciarmos um paraquedas.

### MORAL DA HISTÓRIA:

Quando tentamos fazer algo para o qual não estamos preparados, podemos nos dar muito mal. Como se diz: "cada macaco no seu galho".

Nicéas Romeo Zanchett.

### QUESTÃO 01

Marque a opção correta em relação ao texto:

- A) A finalidade do texto é mostrar, de forma denotativa, como vivem as tartarugas;
- B) O objetivo do texto é provocar uma reflexão acerca do comportamento humano, mostrando que cada pessoa deve viver de acordo com suas aptidões e limitações;
- C) O autor procura mostrar que, por ser a tartaruga invejosa, mereceu o final que teve;
- D) O texto mostra que os patos ficaram bastante arrependidos por terem convidado a tartaruga para voar com eles.

### QUESTÃO 02

Análise os aspectos gramaticais do texto, julgando-os verdadeiros (V) ou falsos (F):

- ( ) "Um certo dia, uma tartaruga encontrou-se com dois patos **emigrantes**". O termo destacado é um parônimo, significa "os que deixam o país de origem";
- ( ) "Vocês é que são felizes, dizia a tartaruga, suspirando **resignadamente**". Um sinônimo para a palavra destacada é impacientemente;
- ( ) "...é melhor providenciarmos um **paraquedas**". A palavra destacada é formada por composição por justaposição;
- ( ) A figura de linguagem presente no texto é a personificação, pois as personagens são animais que apresentam características humanas.

A sequência correta de cima para baixo é:

- A) V, F, V, V;
- B) V, F, V, F;
- C) F, V, F, V;
- D) F, F, V, V.

### QUESTÃO 03

Quanto aos verbos e vozes verbais do texto, assinale a opção correta:

- A) "Como **poderei** ir, ...". O verbo está conjugado no futuro do pretérito do indicativo;
- B) "Nós **arranjaremos** tudo, já!". O verbo está na voz passiva analítica;
- C) "**Segure**-se bem, "**agarre**-se" com força, comadre tartaruga!". Os verbos estão no imperativo afirmativo;
- D) "Os patos **continuaram** seu voo...". O verbo está no presente do indicativo.



QUESTÃO 04

Marque a opção cuja regência verbal está de acordo com a Gramática Normativa:

- A) Aspiramos um emprego melhor;
- B) Devemos obedecer as leis de trânsito;
- C) Prefiro mais novela do que filme;
- D) Vou à feira comprar frutas.

QUESTÃO 05



Analise as afirmativas relacionadas a aspectos gramaticais do texto:

- I. As palavras até e critérios são acentuadas pela mesma regra gramatical;
- II. No primeiro quadrinho, a concordância da palavra “obrigada” está em conformidade com a norma culta da língua;
- III. A vírgula usada no primeiro quadrinho “mamã, até que idade sou obrigada a obedecer-te?” é obrigatória, pois isola um vocativo;
- IV. “mamã, até que idade sou obrigada a obedecer-te?” quanto à colocação pronominal, ocorre uma próclise.

Estão corretas, apenas:

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

**MATEMÁTICA****QUESTÃO 06**

Amanda pretende comprar um ventilador que está em oferta por: R\$ 59,00 um ferro de passar por: R\$ 49,00 e uma fruteira por: R\$ 75,00. Sabendo-se que ela pagou com duas notas de cem reais o valor que Amanda recebeu de troco foi exatamente de:

- A) R\$ 7,00;
- B) R\$ 14,00;
- C) R\$ 17,00;
- D) R\$ 27,00.

**QUESTÃO 07**

Júlio e Alberto fizeram uma aposta sobre quem percorria uma maior distância em seus treinos de corrida de uma determinada semana. Porém, os dados de Júlio foram preenchidos em metros(m) e os de Alberto foram preenchidos em quilômetros (km).

1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°
2000 m	6000 m	4000 m	7000 m	10000 m	6000 m	6000 m
2 km	3 km	5 km	9 km	7 km	6 km	4 km

Analisando a tabela acima dos dias da semana se pode concluir que a diferença em quilômetros entre Júlio e Alberto foi de:

- A) 3km;
- B) 5km;
- C) 6km;
- D) 8km.

**QUESTÃO 08**

O senhor Alex é dono de uma pequena granja e ele próprio faz as entregas para os comerciantes locais de sua cidade. Certo dia, um comerciante, solicitou 408 ovos, mas devido a um incidente 48 ovos quebraram não podendo assim fazer parte do pedido inicial. Marque a alternativa correta do total de dúzias que ficaram para serem entregues pelo senhor Alex.

- A) 4;
- B) 2;
- C) 30;
- D) 36.

**QUESTÃO 09**

A teoria dos conjuntos foi formulada pelo matemático russo Georg Cantor no século XIX. Sobre os conjuntos vazio e unitário assinale a alternativa correta.

- A) O conjunto vazio é o conjunto que tem o elemento zero, ou seja, se A for um conjunto então o vazio é  $A = \{0\}$ ;
- B) O conjunto  $B = \{99\}$  não pode ser considerado conjunto unitário, pois o mesmo não tem o elemento 1;
- C) O conjunto unitário é o conjunto que possui apenas um elemento, por exemplo, o conjunto dos números naturais compreendidos entre 0 e 3;
- D) O conjunto vazio é o conjunto que não tem elemento e pode ser representado por  $\emptyset$ .

**QUESTÃO 10**

Ronaldo é um atleta profissional e treina diariamente 10 horas. 50% do seu tempo ele está correndo e os outros 50% ele está fazendo exercícios de: braço, pernas, costas e abdômen. Sabendo que do tempo gasto com exercícios ele separa 25% para fazer especificamente exercícios para pernas, então o tempo que ele gasta em hora(s) com exercícios com as pernas são:

- A) 1 hora e 15 minutos;
- B) 1 hora e 35 minutos;
- C) 2 horas e 25 minutos;
- D) 3 horas e 15 minutos.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 11**

No que tange as funções atribuídas aos profissionais que atuam como porteiros, uma delas diz respeito ao controle de veículos, uma vez que:

- A) Deve-se permitir o acesso de qualquer pessoa que esteja querendo entrar na empresa, uma vez que está vindo de carro;
- B) É da responsabilidade do porteiro pegar informações dos veículos que estão querendo ter acesso às dependências da empresa, somente se necessário;
- C) Cabe ao porteiro ter informações somente dos veículos dos funcionários da empresa;
- D) Dentre as atividades e responsabilidades do porteiro está o controle e organização dos veículos que estão querendo acessar a empresa.

**QUESTÃO 12**

Os profissionais que atuam na Portaria das organizações, geralmente são o contato inicial que os clientes externos possuem com a empresa. Nesse sentido, espera-se que esses profissionais possuam uma postura:

- A) Proativa;
- B) Apática;
- C) Antipática;
- D) Reativas.

**QUESTÃO 13**

Acerca do atendimento ao público, o mesmo deve seguir alguns procedimentos, uma vez que atender bem não é mais um diferencial nas organizações, mas sim, uma característica básica. Nesse sentido, atender bem significa:

- A) Atender o máximo de pessoas possível, mostrando agilidade;
- B) Atender as necessidades do cliente, buscando ajudá-lo no que ele precisa;
- C) Atender primeiramente, as pessoas que você tem maior vínculo;
- D) Buscar o mínimo de cortesia na hora do atendimento.

**QUESTÃO 14**

A apresentação pessoal no âmbito corporativo é de suma importância, visto que, no ato de nossa atuação profissional, estamos representando a empresa que estamos trabalhando. Sendo assim, ter uma boa apresentação pessoal significa:

- A) Fumar no horário do expediente;
- B) Mascar chicletes e falar alto;
- C) Estar uniformizado;
- D) Usar roupas leves e despojadas.

**QUESTÃO 15**

Quando falamos sobre atendimento ao público, uma das temáticas que fazem parte desse universo refere-se às formas de tratamento e, quando falamos sobre esse assunto inserido para os profissionais que atuam na Portaria das organizações é mais importante ainda, uma vez que:

- A) Ter uma forma de tratamento adequada com os clientes externos e internos é uma obrigação dos profissionais que atuam na portaria;
- B) Faz-se necessário somente em empresas com um fluxo grande de visitantes;
- C) Deve-se levar em conta o tipo de visitantes que a empresa recebe;
- D) Os profissionais que atuam na Portaria não precisam de treinamento direcionado sobre esse assunto.

**QUESTÃO 16**

A fim de facilitar a comunicação dos porteiros com os clientes internos/externos é recomendável que esses profissionais:

- A) Utilizem diminutivos, criando uma maior proximidade com o cliente;
- B) Usem gírias, caso os visitantes sejam jovens, facilitando a comunicação;
- C) Usem regionalismos e jargões, uma vez que facilita o entendimento com visitantes de outras capitais;
- D) Possuam uma linguagem clara e assertiva, desse modo, facilitando o entendimento da mensagem que está sendo transmitida.

**QUESTÃO 17**

Uma das normas da empresa "X", diz que não é permitido o acesso as dependências da empresa de pessoas que estejam usando bermuda. João, porteiro da empresa "X" há 10 anos, conhece todas as normas e, ao se deparar com algum visitante de bermuda querendo ter acesso as dependências da empresa ele deve ter que tipo de comportamento?

- A) Dependendo do visitante, deve liberar o acesso;
- B) Deve informar o visitante que não é permitido o acesso usando bermuda e orientá-lo sobre os procedimentos da empresa;
- C) Deve arrumar uma calça para que o visitante não quebre nenhuma regra;
- D) Deve pedir autorização a diretoria da empresa para que o visitante tenha o acesso liberado.

**QUESTÃO 18**

No que tange as atribuições dos profissionais que atuam na Portaria, uma delas diz respeito ao combate a incêndios. No caso de um princípio de incêndio de pequeno porte, qual procedimento o porteiro deve tomar?

- A) Ligar para a polícia;
- B) Ligar para os bombeiros;
- C) Usar o extintor e apagar as chamas;
- D) Procurar ajuda dos outros funcionários para conter o incêndio.

**QUESTÃO 19**

Sobre o acesso de visitantes as dependências da empresa, que procedimentos os profissionais que atuam na Portaria devem tomar?

- A) Confirmar com a área específica se pode liberar o acesso do visitante, identificar o visitante com adesivo específico e pegar o nome e RG do mesmo;
- B) Deve liberar o acesso imediatamente, uma vez que o porteiro deve ser o mais rápido possível no atendimento;
- C) No caso de parentes de funcionários da empresa, o acesso deve ser permitido imediatamente;
- D) A checagem de informações dos visitantes, tais como nome e RG é solicitada em empresas de médio e grande porte.

**QUESTÃO 20**

Atualmente, no âmbito corporativo, ter um bom relacionamento interpessoal é de suma importância, uma vez que:

- A) Somente nas grandes organizações essa competência é valorizada;
- B) Saber interagir no âmbito profissional com nossos colegas, buscando sempre a harmonia e a interatividade é essencial;
- C) Ter uma turma com maior familiaridade e proximidade é fundamental.
- D) Essa é uma competência obsoleta nas organizações.

**QUESTÃO 21**

Em situações de emergência, faz-se necessário ter decorado os números de serviços que possam dar assistência em situações de socorro. Um desses serviços é o do SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, o qual pode ser contatado através do número:

- A) 190;
- B) 191;
- C) 192;
- D) 193;

**QUESTÃO 22**

A ética é uma das competências que são bastante valorizadas no âmbito corporativo, visto que os profissionais que possuem uma postura ética terão:

- A) Um comportamento e uma postura condizentes com os princípios e valores da empresa;
- B) Maiores possibilidades de declínio profissional;
- C) Aumento dos níveis de valorização e desconfiança entre os colaboradores;
- D) Desalinhamento entre postura e comportamento dos funcionários.

**QUESTÃO 23**

São itens necessários para atuação dos profissionais que atuam na Portaria:

- A) Computador e música ambiente;
- B) Acesso a redes sociais e vidro fumê na portaria;
- C) Telefone e livro de protocolo;
- D) Fax e e-mail.

**QUESTÃO 24**

A forma de tratamento dos visitantes é de fundamental importância, visto que ter um tratamento formal e cortês é necessário, a fim de manter um padrão de atendimento para todos que venham a empresa. Nesse contexto, assinale a alternativa que corresponde ao tipo de tratamento adequado.

- A) Bom dia, senhora! E aí?
- B) Bom dia, senhora! Em que posso ajudá-la?
- C) Bom dia, tudo bem minha querida?
- D) Oi, linda! Em que posso ser útil?

**QUESTÃO 25**

Ter um bom relacionamento interpessoal no âmbito profissional é importante, uma vez que ajuda:

- A) O trabalho em equipe, dando maior sinergia entre os colegas;
- B) A disputa por promoção salarial, incentivando a concorrência;
- C) A individualidade, uma vez que cada um pode mostrar seu potencial de crescimento;
- D) A interatividade, uma vez que podem concorrer entre si.

**QUESTÃO 26**

Dentre as funções do livro de protocolo para os profissionais que atuam na Portaria, podemos destacar sua utilização para:

- A) Registro de ligações telefônicas;
- B) Registro de recados;
- C) Registro de entrega/recebimento de encomendas/correspondências;
- D) Registro de veículos.

**QUESTÃO 27**

Uma das competências que estão sendo valorizadas bastante no âmbito corporativo refere-se ao indivíduo “colocar-se no lugar do outro”, como se determinada situação tivesse acontecendo com você. Tal competência é denominada de:

- A) Empatia;
- B) Resiliência;
- C) Entropia;
- D) Sinergia.

**QUESTÃO 28**

No que tange ao atendimento, uma das características bastante valorizadas diz respeito a proatividade, que significa:

- A) Uma pessoa que age antecipadamente, que se antecipa diante de um problema/possível problema a fim de resolvê-lo;
- B) Uma pessoa apática, que espera as coisas acontecerem para resolver;
- C) Uma pessoa dinâmica, que não quer ter responsabilidades;
- D) Uma pessoa introspectiva, que prefere não se envolver nos problemas.

**QUESTÃO 29**

São conhecimentos indispensáveis para os profissionais que atuam na Portaria:

- A) Primeiros socorros e neologismos;
- B) Organização e atendimento ao público interno;
- C) Controle de veículos e organização;
- D) Inglês e protocolo.

**QUESTÃO 30**

São deveres dos profissionais que atuam na Portaria:

- A) Zelar pelo seu ambiente de trabalho;
- B) Cuidar exclusivamente do seu local de trabalho;
- C) Ter um tratamento cortês somente com clientes internos;
- D) Desempenhar suas atividades da maneira mais eficaz possível, caso necessário.