



LÍNGUA PORTUGUESA

O texto servirá de base para as questões 01 e 02:

Os filhos do lixo

Lya Luft

Há quem diga que dou esperança; há quem proteste que sou pessimista. Eu digo que os maiores otimistas são aqueles que, apesar do que vivem ou observam, continuam apostando na vida, trabalhando, cultivando afetos e tendo projetos. Às vezes, porém, escrevo com dor. Como hoje.

Acabo de assistir a uma reportagem sobre crianças do Brasil que vivem do lixo. Digamos que são o lixo deste país, e nós permitimos ou criamos isso. Eu mesma já vi com estes olhos gente morando junto de lixões, e crianças disputando com urubus pedaços de comida estragada para matar a fome.

A reportagem era uma história de terror – mas verdadeira, nossa, deste país. Uma jovem de menos de 20 anos trazia numa carretinha feita de madeiras velhas seus três filhos, de 4, 2 e 1 ano.

Chegavam ao lixão, e a maiorzinha, já treinada, saía a catar coisas úteis, sobretudo comida. Logo estavam os três comendo, e a mãe, indagada, explicou com simplicidade: "A gente tem de sobreviver, né?".

Não sei como é possível alguém dizer que este país vai bem enquanto esses fatos, e outros semelhantes, acontecem. Pois, sendo na nossa pátria, não importa em que recanto for, tudo nos diz respeito, como nos dizem respeito a malandragem e a roubalheira, a mentira e a impunidade e o falso ufanismo. Ouvimos a toda hora que nunca o país esteve tão bem. Até que em algumas coisas, talvez muitas, melhoramos.

Mas quem somos, afinal? Que país somos, que gente nos tornamos, se vemos tudo isso e continuamos comendo, bebendo, trabalhando e estudando como se nem fosse conosco? Deve ser o nosso jeito de sobreviver – não comendo lixo concreto, mas engolindo esse lixo moral e fingindo que está tudo bem. Pois, se nos convenceremos de que isso acontece no nosso meio, no nosso país, talvez na nossa cidade, e nos sentirmos parte disso, responsáveis por isso, o que se poderia fazer?

QUESTÃO 01

Analise as afirmativas acerca do texto:

- I. A finalidade do texto é suscitar uma reflexão a respeito dos problemas sociais do nosso país, mostrando que ainda existem pessoas vivendo de forma sub-humana, na miséria, e muitos acabam se acostumando e achando normal a referida situação.
- II. Pelas características, pode-se afirmar que o texto é uma crônica.
- III. "Chegavam ao lixão, e a maiorzinha, já treinada, saía a catar coisas úteis, sobretudo comida. Logo estavam os três comendo, e a mãe, indagada, explicou com simplicidade: "A gente tem de sobreviver, né?". Neste trecho, há o predomínio da argumentação.
- IV. A autora, de forma ufanista, concorda com os que afirmam que o país está indo muito bem.

Estão corretas, apenas:

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

QUESTÃO 02

Correlacione os elementos coesivos destacados das frases aos seus respectivos valores semânticos:

1. "**Pois**, sendo na nossa pátria, ...";
2. "**Mas** quem somos, afinal?";
3. "... **se** vemos tudo isso e continuamos comendo, ...";
4. "... bebendo, trabalhando **e** estudando".

- () Condição;
() Explicação;
() Oposição;
() Adição.

A sequência correta de cima para baixo é:

- A) 3, 1, 2, 4;
- B) 3, 4, 2, 1;
- C) 2, 3, 4, 1;
- D) 4, 3, 1, 2.



QUESTÃO 03

O poema de Cecília Meireles servirá de base para a questão:

Solidão

Imensas noites de inverno,
com frias montanhas mudas,
e o mar negro, mais eterno,
mais terrível, mais profundo.

Este rugido das águas
é uma tristeza sem forma:
sobe rochas, desde fráguas,
vem para o mundo e retorna...

E a névoa desmancha os astros,
e o vento gira as areias:
nem pelo chão ficam rastros
nem, pelo silêncio, estrelas.

Analise aspectos textuais e gramaticais do poema, assinale o item correto:

- A) Além da função poética, predomina a função referencial;
- B) "**nem** pelo chão ficam rastros". O termo destacado é uma conjunção coordenada adversativa;
- C) "... sobe rochas, desde **fráguas**, ...". Pode-se inferir que o significado da palavra destacada é montanha;
- D) As palavras "névoa" e "águas" são acentuadas pela mesma regra gramatical: paroxítonas terminadas em ditongos orais.

QUESTÃO 04

Marque a opção em que a vírgula pode ser retirada da frase, sem prejudicar o sentido, ou seja, é facultativo o emprego da mesma:

- A) Fortaleza, capital do Ceará, recebe muitos turistas;
- B) Meus amigos, a prova irá começar;
- C) Em Fortaleza, está chovendo bastante;
- D) A batalha é difícil, mas iremos vencer.

QUESTÃO 05

A concordância nominal está correta na frase:

- A) Anexo às cartas vão os relatórios;
- B) É proibida a entrada de estranhos neste local;
- C) Os Estados Unidos proibiu a entrada de imigrantes;
- D) Ela estava meia decepcionada com os amigos.



RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

QUESTÃO 06

P1: Todo estudante é inteligente
P2: Aline é inteligente

Conclusão: Aline é estudante

Sobre a conclusão do argumento acima marque a alternativa correta.

- A) A conclusão é verdadeira, mas o fato de Aline ser estudante não garante que ela é inteligente;
- B) A conclusão é verdadeira, pois quem é inteligente certamente estuda e é estudante;
- C) A conclusão é falsa, pois Aline não é estudante e também não é inteligente;
- D) A conclusão é falsa, pois não se pode afirmar que Aline é estudante.

QUESTÃO 07

A negação de "Amanhã é sábado e Alan não vai para a aula." é:

- A) Amanhã não é sábado e Alan vai para a aula;
- B) Amanhã não é sábado ou Alan vai para a aula;
- C) Amanhã não é sábado e Alan não vai para a aula;
- D) Amanhã é sábado ou Alan não vai à aula.

QUESTÃO 08

Observando a tabela abaixo os números estão dispostos seguindo um mesmo padrão lógico.

7	21	28
12	36	43
15	X	Y

A soma dos números X e Y é igual a:

- A) 52;
- B) 79;
- C) 88;
- D) 97.

QUESTÃO 09

Em uma pesquisa sobre a preferência de refrigerantes (A ou B) foi constatado que 25 pessoas consomem ao menos um dos refrigerantes. Sabe-se que 12 pessoas não consomem o refrigerante A e 6 não consomem o refrigerante B. Assinale a alternativa correta do número de pessoas que consomem os refrigerantes A e B?

- A) 5;
- B) 7;
- C) 12;
- D) 19.

QUESTÃO 10

A negativa das proposições abaixo está presente na alternativa:

- I. Marcos é bombeiro ou enfermeiro;
 - II. Carol não é estudante.
- A) I. Marcos não é bombeiro ou não é enfermeiro;
II. Não é verdade que Carol é estudante;
 - B) I. Marcos não é bombeiro e não é enfermeiro;
II. Carol é estudante;
 - C) I. Marcos não é bombeiro e não é enfermeiro;
II. Carol não é estudante;
 - D) I. Marcos não é bombeiro e não é enfermeiro;
II. Não é verdade que Carol é estudante.



INFORMÁTICA BÁSICA

QUESTÃO 11

Mouse é uma palavra do inglês, que traduzido para o português significa Rato. Este é um termo muito utilizado para definir um componente de hardware muito importante para o computador, utilizado para posicionar o cursor (uma seta geralmente) na tela do computador.

Fonte: <https://www.infoescola.com>

Como existem mouses com diferentes sensibilidades, há também uma unidade de medida utilizada para isso. Levando em consideração o texto, marque a opção com a medida padrão utilizada para medir a sensibilidade do mouse:

- A) DPI;
- B) REM;
- C) CMD;
- D) KBS.

QUESTÃO 12

Distribuição Linux é um sistema operacional Unix-like incluindo o kernel Linux e outros softwares de aplicação, formando um conjunto. As distribuições (ou "distros") são mantidas por organizações comerciais ou também por projetos comunitários que montam e testam seus conjuntos de softwares antes de disponibilizá-los ao público.

Fonte: <https://www.hardware.com.br>

Levando em consideração o texto, marque a opção que contém uma distribuição Linux:

- A) Vista;
- B) Solares;
- C) Ubuntu;
- D) Unix.

QUESTÃO 13

Existem milhares de aplicativos para computador e com diversas extensões compatíveis de acordo com o sistema operacional utilizado. A extensão padrão para acionar aplicativos no Windows 10 é do tipo:

- A) jpg;
- B) mp3;
- C) deb;
- D) exe.

QUESTÃO 14

Embora no Brasil a extensão de domínio mais conhecida seja a .com existem várias outras, direcionadas para determinados segmentos. Algumas extensões podem ser registradas por qualquer pessoa, física ou jurídica, outras exigirão o registro uma documentação específica.

Fonte: <http://www.fazerfacil.com.br>

Considerando o texto, a extensão direcionada para organizações sem fim lucrativo é:

- A) int;
- B) org;
- C) com;
- D) edu.

QUESTÃO 15

Ao enviar um e-mail você deverá colocar o endereço do destinatário da mensagem. Este deverá ser indicado no campo PARA. Se este campo for preenchido com mais de um destinatário, todas as pessoas receberão a mensagem e todos saberão quem mais recebeu o e-mail.

Fonte: <http://www.fazerfacil.com.br>

Há outros 2 campos destinados aos endereços que devem receber cópias do e-mail. São eles:

- A) Assunto e Mensagem;
- B) Cc e Cco;
- C) De e Para;
- D) Responder e Enviar.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 16

Para os profissionais que atuam com atendimento ao público, faz-se necessário alguns conhecimentos específicos a fim de prestar um serviço com maior assertividade e eficiência para o cliente. Acerca deste tema, analise as assertivas a seguir e marque a opção correta.

- A) Conhecimento em rotinas administrativas e inglês intermediário;
- B) Visão holística e postura profissional;
- C) Cortesia com o cliente e apatia;
- D) Letargia e iniciativa.

QUESTÃO 17

Com a dinamicidade e velocidade das informações, reflexos da globalização, geralmente o primeiro contato dos "futuros clientes" com as organizações acontece pelo telefone, uma vez que a partir desse contato inicial os clientes podem saber se aquela organização pode atender a sua necessidade. Acerca dessa temática, analise as assertivas e assinale a opção correta.

- A) O atendimento telefônico está totalmente em desuso, uma vez que as redes sociais são o principal canal de contato com os clientes na atualidade;
- B) O atendimento telefônico deve ser breve, porém assertivo;
- C) O contato telefônico é o canal inicial e único para um primeiro contato do cliente;
- D) Prestar um atendimento telefônico com excelência pode ser um diferencial para conquistar clientes.

QUESTÃO 18

O atendimento ao público em geral envolve inúmeras peculiaridades. Uma delas diz respeito à comunicação. Quando o profissional está prestando atendimento, a comunicação é um fator essencial, uma vez que:

- A) Devemos ter total ciência que a informação que foi passada pelo receptor foi entendida pelo emissor;
- B) Os ruídos na comunicação devem ser evitados sempre que possível;
- C) A comunicação deve ser clara e assertiva, possibilitando falhas na mensagem que está sendo transmitida;
- D) Comunicar-se com excelência é um diferencial competitivo para os profissionais que atuam com atendimento ao público.

QUESTÃO 19

Ao longo da sua existência, as organizações criam uma "memória" que pode ser visualizada através dos documentos que circulam/circularam dentro da organização. Nesse contexto, faz-se necessário saber gerenciar o fluxo dos documentos da maneira mais estratégica possível. O nome dado para essa atividade é:

- A) Gestão documental;
- B) Agenda;
- C) Follow Up;
- D) Arquivo.

QUESTÃO 20

Uma das ferramentas utilizadas para o controle de compromissos é a agenda. Podendo ser de papel ou eletrônica, ela continua sendo um instrumento que otimiza o dia a dia dos profissionais, uma vez que:

- A) Podem ser agendados exclusivamente os compromissos particulares do gestor;
- B) Possibilita uma maior otimização do tempo, visto que temos uma visão geral dos compromissos presentes e futuros;
- C) Auxilia a gestão, buscando dar menor agilidade nas atividades do dia a dia;
- D) Dá ao profissional uma interface somente das demandas mais urgentes.

QUESTÃO 21

Quando falamos sobre arquivos, um dos assuntos que nos remete de imediato diz respeito a teoria das 3 idades. Sendo assim, os arquivos que são usados com maior frequência, conhecidos como _____ e também conhecidos por _____ recebem valor primário.

A sequência correta para o preenchimento das lacunas está na opção:

- A) Arquivo corrente; primeira idade;
- B) Arquivo final; temporário;
- C) Arquivo Intermediário; corrente;
- D) Arquivo morto; secundário.

**QUESTÃO 22**

Aliado ao uso da agenda, as organizações utilizam outras ferramentas para fazer o acompanhamento das demandas que surgem no dia a dia, a fim de ter, com maior exatidão, uma leitura de como estão todas as atividades que precisam de acompanhamento. Essa ferramenta é chamada:

- A) Mindset;
- B) Follow Up;
- C) Budget;
- D) Inputs.

QUESTÃO 23

Os atributos/características que um profissional possui e que o fazem ter um emprego, assim como, ser um profissional capaz de conseguir recolocação profissional pode ser definido como:

- A) Recrutamento;
- B) Emprego;
- C) Seleção;
- D) Empregabilidade.

QUESTÃO 24

O memorando é um tipo de comunicação interna utilizada por inúmeras organizações, principalmente órgãos públicos. Dentre as características desse tipo de comunicação, podemos destacar:

- A) Burocracia;
- B) Objetividade;
- C) Complexidade;
- D) Parcialidade.

QUESTÃO 25

Muitas organizações utilizam estratégias a fim de orientar seus colaboradores no que tange o código de vestimenta no âmbito corporativo, a fim de manter um padrão de vestuário conforme as políticas da empresa. Tal estratégia é denominada de:

- A) Código de ética;
- B) Cultura organizacional;
- C) Dress code;
- D) Código de conduta.

QUESTÃO 26

Nas organizações contemporâneas, uma das preocupações que está em alta diz respeito aos níveis de satisfação dos seus colaboradores com a empresa, uma vez que um funcionário insatisfeito pode gerar inúmeros impactos dentro do âmbito corporativo. A ferramenta que possibilita saber os níveis de satisfação dos colaboradores é denominada:

- A) Cultura corporativa;
- B) Entrevista de desligamento;
- C) Pesquisa de clima;
- D) Brainstorming.

QUESTÃO 27

Um tema que vem ganhando protagonismo nos últimos tempos diz respeito a gestão de pessoas, visto que a maneira como os colaboradores são vistos pelas organizações tem mudado de forma positiva ao longo dos anos, onde esses profissionais saem da posição de coadjuvantes e passam a ser protagonistas nas organizações que atuam. Tal transformação é necessária, uma vez que:

- A) O mundo do trabalho mudou e as organizações perceberam a importância que os colaboradores têm para o sucesso organizacional, atuando ativamente nesse processo;
- B) As organizações contemporâneas continuam utilizando métodos de gerir pessoas que eram utilizados no passado;
- C) As organizações visualizam como um risco colocar os colaboradores na posição de protagonista dentro das organizações;
- D) A temática gestão de pessoas é um assunto que ainda é pouco abordado.

QUESTÃO 28

O conjunto de normas escritas e não escritas que regem uma organização e que devem ser seguidas pelos seus colaboradores é denominado por:

- A) Cultura corporativa;
- B) Planejamento estratégico;
- C) Business;
- D) Cultura organizacional.



QUESTÃO 29

A partir das mudanças que as relações de trabalho vêm sofrendo ao longo dos anos, novas competências vêm ganhando destaque, uma vez que as próprias organizações estão buscando profissionais com perfis específicos para fazerem parte dos seus times de trabalho. Uma das novas competências que está em alta é:

- A) Inteligência emocional;
- B) Trabalho em equipe;
- C) Assiduidade;
- D) Comunicação.

QUESTÃO 30

As organizações modernas buscam profissionais _____ e principalmente _____, uma vez que vivemos em um meio de constantes transformações. A sequência correta para o preenchimento das lacunas está na opção:

- A) Proativos; adaptáveis a mudança;
- B) Apáticos; reativos a mudança;
- C) Interessados; indiferentes a mudança;
- D) Qualificados; contrários a mudanças.