

AVANÇASP



FUNDAÇÃO DE ARTE E CULTURA DE
UBATUBA

PROCESSO SELETIVO
01/2024

RECEPCIONISTA

Leia atentamente as instruções abaixo

1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

Além deste Caderno de Prova, contendo 40 (quarenta) questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:

- 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

2. TEMPO

- 03 (três) horas é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva;

- **01 (uma) hora** após o início da prova é possível, retirar-se da sala levando o caderno de prova;

3. INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente **uma** delas está correta;

- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, informe imediatamente o Fiscal da Sala, para que sejam tomadas as devidas providências;

- Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preenchimento;

- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo candidato;

- Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na Folha de Respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;

- Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao Fiscal de Sala.

SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:

- a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;

- b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja na sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;

- c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;

- d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;

- e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO

Leia o texto para responder às questões de 1 a 8.

Estudo com esponjas de 300 anos mostra que a Terra ficou 1,5°C mais quente

O Acordo de Paris, um dos principais tratados internacionais sobre a crise climática, tem como objetivo evitar que o aquecimento global ultrapasse 2°C até 2100. A meta é que esse aumento não seja maior do que 1,5°C. No entanto, em estudo publicado na revista *Nature* nesta segunda-feira (5), pesquisadores apontam que o planeta já atingiu esse valor.

Liderado por Malcolm McCulloch, da Universidade da Austrália Ocidental, o estudo utiliza um método alternativo para mensurar o aquecimento da Terra. A análise de esqueletos de esponjas sugere que o aquecimento da era industrial começou em meados dos anos 1860 – mais de 80 anos antes do que indicavam outros métodos.

O IPCC (Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas da ONU), por exemplo, tem como referência o registro da temperatura da superfície do oceano, que começou a ser feito instrumentalmente entre 1850 e 1900. Esse é o período considerado pré-industrial. A partir dele, calcula-se quanto o planeta tem aquecido. No entanto, McCulloch aponta que, nesse mesmo período, as temperaturas globais já haviam subido 0,5°C. “Nosso resultado é 0,5°C mais elevado do que a estimativa do IPCC, com um aquecimento global de 2°C projetado para o final dos anos 2020, quase duas décadas mais cedo do que se esperava”, diz a pesquisa. Segundo os pesquisadores, o planeta ultrapassou 1,5°C de aquecimento entre 2010 e 2012.

Esponjas antigas

Para chegar a tais conclusões, os cientistas avaliaram a proporção de estrôncio e cálcio em esqueletos de esponjas de 300 anos da espécie *Ceratoporella nicholsoni*, cuja proporção muda somente com a temperatura da água, o que permite que seja empregada como uma espécie de termômetro. As esponjas são típicas da costa de Porto Rico e ficam em uma área protegida de

grandes correntes marítimas e ciclos climáticos, na qual há menor variabilidade na temperatura da água. De acordo com a pesquisa, esponjas antigas podem fornecer evidências relativas a temperaturas até mesmo do século 18.

Os exemplares analisados foram coletados no Caribe a uma profundidade entre 33 e 91 metros, em uma região denominada camada de mistura oceânica. “A temperatura da superfície do mar pode ser altamente variável em cima”, reconhece McCulloch. “Mas essa camada de mistura representa o sistema inteiro dentro de algumas centenas de metros e está em equilíbrio com as temperaturas da atmosfera”, explica em nota. A equipe também observou que as temperaturas obtidas a partir da análise das esponjas são compatíveis aos registros de temperaturas médias de 1964 a 2012.

Não é a primeira vez que estudos sugerem que o planeta está aquecendo desde a década de 1860. Outras formas alternativas de mensurar as temperaturas globais (com núcleos de gelo e anéis de árvores, por exemplo) obtiveram resultados similares. No entanto, o assunto ainda é debatido na comunidade científica.

Sabe-se que a Terra está ficando cada vez mais quente devido à atividade humana, mas o aumento exato relativo aos níveis pré-industriais é alvo de discussões. Há cientistas que defendem que mais estudos precisam ser feitos, utilizando métodos e fontes variados. “Cada proxy de temperatura que encontrarmos terá problemas, ressalvas e limitações. Portanto, é uma questão de juntar o máximo de proxies possível”, afirma Hendry. “Quanto mais peças diferentes do quebra-cabeça pudermos juntar, melhor nós conseguiremos reconstruir essas diferenças de temperatura.”

Revista Galileu. Adaptado. Disponível em <https://revistagalileu.globo.com/ciencia/meio-ambiente/noticia/2024/02/estudo-com-esponjas-de-300-anos-mostra-que-a-terra-ficou-15oc-mais-quente.ghtml>

QUESTÃO 01

De acordo com o texto, é correto afirmar que:

- (A) até o final dos anos 2020, o planeta terá atingido o limite de aquecimento projetado pelo Acordo de Paris para 2100.
- (B) o aquecimento global havia diminuído 0,5°C no período pré-industrial.
- (C) na última década, o aquecimento global foi de 2,5°C.
- (D) durante o período pré-industrial, não havia qualquer indício de aquecimento global.
- (E) houve um aumento na temperatura do planeta apenas entre os anos de 2010 e 2012.

QUESTÃO 02

De acordo com o texto, todas as afirmativas a seguir a respeito dos esqueletos das esponjas utilizados na investigação do aquecimento global são verdadeiras, **exceto**:

- (A) funcionam como um termômetro em função da variabilidade na proporção de estrôncio e cálcio que apresentam.
- (B) são típicas de uma região onde a temperatura da água é estável em relação a intempéries.
- (C) são encontradas em uma profundidade cuja temperatura da água está alinhada com a da atmosfera.
- (D) podem fornecer evidências da temperatura do planeta em séculos passados.
- (E) são evidências mais precisas da temperatura do planeta, em comparação com núcleos de gelo e anéis de árvores.

Considere o excerto a seguir para responder às questões 3 e 4:

“Cada proxy de temperatura que encontrarmos terá problemas, ressalvas e limitações. Portanto, é uma questão de juntar o máximo de proxies possível”, afirma Hendry.

QUESTÃO 03

O excerto apresentado está em discurso direto. Assinale a alternativa em que o mesmo excerto é passado para discurso indireto corretamente.

- (A) Hendry afirmou que cada proxy de temperatura que encontrassem teria problemas, ressalvas e limitações, e que, portanto, era uma questão de juntar o máximo de proxies possível.
- (B) Hendry afirma que cada proxy de temperatura que encontrarmos terá problemas, ressalvas e limitações. Portanto, é uma questão de juntar o máximo de proxies possível.
- (C) Hendry afirma que cada proxy de temperatura que encontrarem terá problemas, ressalvas e limitações. Portanto, é uma questão de juntar o máximo de proxies possível.
- (D) Hendry afirmou que cada proxy de temperatura que encontrarem teria problemas, ressalvas e limitações. Portanto, era uma questão de juntar o máximo de proxies possível.
- (E) Hendry afirmou que cada proxy de temperatura que encontrarão terá problemas, ressalvas e limitações, e que, portanto, foi uma questão de juntar o máximo de proxies possível.

QUESTÃO 04

No excerto dado, o vocábulo “*portanto*” é utilizado para:

- (A) adicionar um novo fato à argumentação.
- (B) explicar a causa para um acontecimento enunciado anteriormente.
- (C) contrapor um fato enunciado anteriormente.
- (D) indicar a finalidade de um acontecimento enunciado anteriormente.
- (E) concluir uma colocação enunciada anteriormente.

Considere o excerto a seguir para responder às questões de 5 a 7:

Sabe-se **que** a Terra está ficando cada vez mais quente devido à atividade humana, mas o aumento exato relativo aos níveis pré-industriais é alvo de discussões. Há cientistas **que** defendem **que** mais estudos precisam ser feitos, utilizando métodos e fontes variados.

QUESTÃO 05

Os papéis gramaticais dos vocábulos “*que*”, em destaque no excerto apresentado, são, respectivamente, de:

- (A) pronome relativo, pronome relativo e pronome interrogativo.
- (B) conjunção integrante, pronome interrogativo e conjunção causal.
- (C) conjunção integrante, pronome relativo e conjunção integrante.
- (D) pronome interrogativo, conjunção integrante e conjunção integrante.
- (E) conjunção causal, pronome relativo e pronome interrogativo.

QUESTÃO 06

Analise a locução “*devido a*”, que ocorre no excerto apresentado, e assinale a alternativa que a classifica corretamente quanto à função gramatical que desempenha, bem como a classe à qual pertence cada um dos vocábulos que a compõem.

- (A) adjetival, formada por um adjetivo e uma preposição.
- (B) adverbial, formada por um advérbio e uma preposição.
- (C) conjuntiva, formada por um adjetivo e uma conjunção.
- (D) prepositiva, formada por um adjetivo e uma preposição.
- (E) conjuntiva, formada por um advérbio e uma conjunção.

QUESTÃO 07

O vocábulo “*se*”, que ocorre na expressão “sabe-se”, no excerto apresentado, atua como:

- (A) objeto direto.
- (B) partícula apassivadora.
- (C) índice de indeterminação do sujeito.
- (D) conjunção condicional.
- (E) conjunção integrante.

QUESTÃO 08

Os elementos mórficos presentes no vocábulo “*pré-industrial*” indicam o(s) processo(s) de formação:

- (A) derivação parassintética.
- (B) derivação prefixal e derivação sufixal.
- (C) derivação regressiva.
- (D) composição por justaposição.
- (E) composição por aglutinação.

QUESTÃO 09

Analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa em que o emprego do acento indicativo de crase é facultativo.

- (A) Às vésperas das eleições, o candidato ao cargo sofreu um acidente de carro.
- (B) Nos reunimos todos os dias nessa sala, às dez da manhã.
- (C) Gostaria de agradecer especialmente à Paula, por seu apoio incondicional.
- (D) Carla deu uma entrevista à Globo.
- (E) Estava fantasiada à moda burlesca naquela festa.

QUESTÃO 10

Analise os pares de palavras apontados a seguir. Assinale a alternativa em que a relação semântica estabelecida entre as palavras indicadas é a de antonímia.

- (A) excogitar - imaginar.
- (B) assiduidade - absenteísmo.
- (C) espectador - circunstante.
- (D) preterido - desprezado.
- (E) lascivo - libidinoso.

QUESTÃO 11

Analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa em que a qualidade expressa pelo adjetivo está no grau superlativo absoluto analítico.

- (A) O professor elaborou questões difíceis para a prova de matemática.
- (B) As passistas dessa escola de samba são extremamente elegantes.
- (C) Esse roteiro de viagem é tão interessante quanto o outro.
- (D) Vanessa está cansada, por isso não foi à escola.
- (E) É a aluna mais comportada dentre as de sua turma.

QUESTÃO 12

Analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa em que a palavra *se* atua como partícula expletiva.

- (A) Marina feriu-se com a tesoura.
- (B) Ela não sabe se sua irmã está chateada.
- (C) Foi-se embora sem deixar explicações.
- (D) As coisas ficarão ainda mais complicadas se não tomarmos uma atitude agora.
- (E) Vendem-se pães e doces caseiros.

QUESTÃO 13

Considere a sentença: *Amofina-se ___ a falta de dinheiro.* No contexto apresentado, o verbo “amofinar-se” requer a preposição:

- (A) em.
- (B) para.
- (C) sobre.
- (D) com.
- (E) a.

QUESTÃO 14

Analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa em que há desvio de concordância verbal ou nominal.

- (A) Tanto criança quanto adulto precisam de alimentação saudável.
- (B) Na segunda-feira de carnaval, algumas milhares de pessoas foram às ruas.
- (C) Os povos originários devem ser protegidos e respeitados por todos.
- (D) Foram ao espetáculo a garota e sua mãe.
- (E) Três cães e uma galinha foram encontrados nesta manhã em situação de maus-tratos.

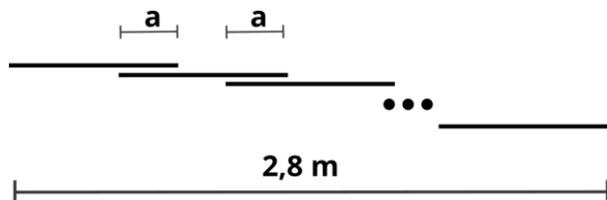
QUESTÃO 15

Assinale a alternativa em que a palavra apresentada está incorreta quanto à acentuação gráfica.

- (A) fétido.
- (B) quóruns.
- (C) mártires.
- (D) bocaiúva.
- (E) balaústre.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO**QUESTÃO 16**

Uma estrutura será feita com barras de aço, que têm todas o mesmo comprimento de 20 cm. As barras serão soldadas de modo que no encontro entre duas barras haja um comprimento sobreposto, chamado de a , conforme a figura:



Sabendo-se que foram utilizadas 21 barras, e que o comprimento total da estrutura foi 2,8 metros, indique o comprimento a da sobreposição:

- (A) 5 cm.
- (B) 6 cm.
- (C) 7 cm.
- (D) 8 cm.
- (E) 9 cm.

QUESTÃO 17

Um quadrado feito com papel tem lado 20 cm. Do centro deste quadrado será retirado um recorte circular de raio a menor que 10 cm. Qual deve ser o valor de a , aproximadamente, para que a área do papel após o recorte seja 81,25% da área do papel original? Considere $\pi \approx 3$.

- (A) 6,7 cm.
- (B) 6,0 cm.
- (C) 4,5 cm.
- (D) 5,5 cm.
- (E) 5,0 cm.

QUESTÃO 18

Numa equipe de jogadores de vôlei há 6 jogadores em quadra. Sabe-se que a média das alturas dos seis jogadores dessa equipe é 2,00 metros. Além disso, sabe-se também que a média das alturas dos três primeiros jogadores é 2,05 m. Qual a média das alturas dos três últimos jogadores?

- (A) 1,95 m.
- (B) 2,00 m.
- (C) 2,05 m.
- (D) 1,90 m.
- (E) 1,99 m.

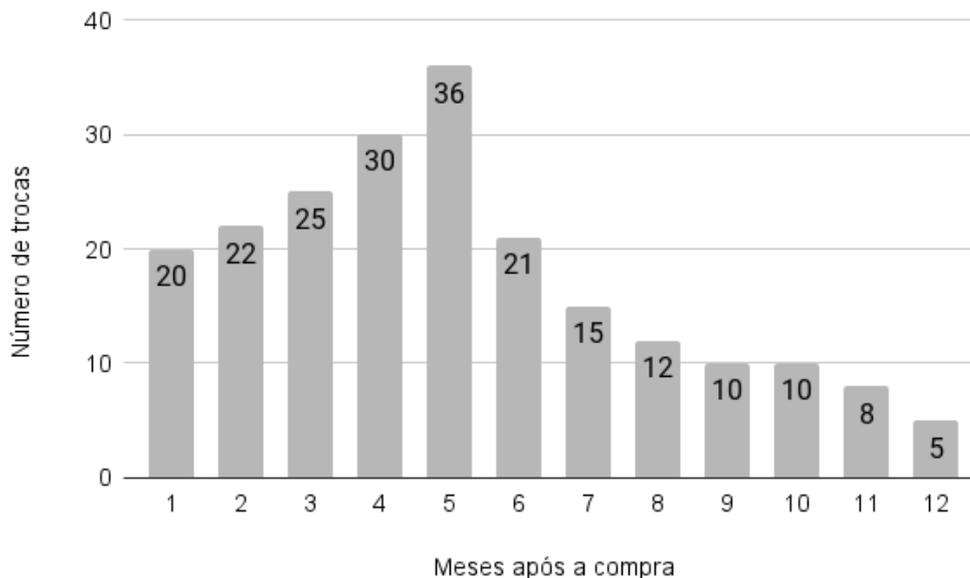
QUESTÃO 19

Uma *onça líquida* (fl. oz.) é uma unidade de medida de volume utilizada em alguns países como Estados Unidos e Canadá. Comparado ao Sistema Internacional de medidas, 1 fl oz equivale a aproximadamente 30 ml. Neste caso, quanto vale 600 cm^3 em onças líquidas?

- (A) 0,02.
- (B) 0,2.
- (C) 2.
- (D) 20.
- (E) 200.

QUESTÃO 20

Uma empresa assume a política de devolver o dinheiro da mercadoria ao cliente caso ela apresente defeito. O gráfico abaixo mostra o número de trocas (devoluções) de uma determinada mercadoria em função do número de meses após a compra:



Sabe-se que se o cliente trocar a mercadoria em até 6 meses após a compra, a empresa devolve completamente o valor da mercadoria. Se a troca acontecer após os 6 meses iniciais, a empresa devolve somente 20% do valor da mercadoria. Sabendo-se que o valor desse produto é R\$120,00, com base nos dados do gráfico, quanto foi gasto pela empresa com trocas dessa mercadoria?

- (A) R\$ 15.960,00.
- (B) R\$ 19.920,00.
- (C) R\$ 17.800,00.
- (D) R\$ 18.480,00.
- (E) R\$ 16.880,00.

QUESTÃO 21

Um quadrado de lado 10 cm está inscrito numa circunferência. Indique o diâmetro da circunferência, em centímetros:

- (A) $\frac{10}{\sqrt{2}}$.
- (B) 20.
- (C) $20\sqrt{2}$.
- (D) $\frac{20}{\sqrt{2}}$.
- (E) $10\sqrt{2}$.

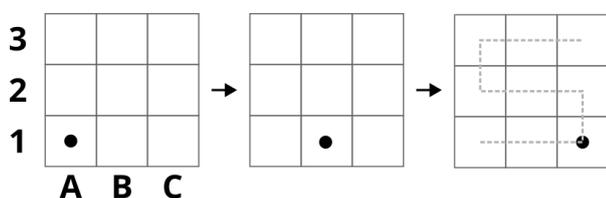
QUESTÃO 22

Numa escola, há um clube de xadrez e um clube de dominó. Certo dia, todos os alunos que participavam dos dois clubes ao mesmo tempo foram selecionados para jogar um torneio de gamão. Sabe-se que a quantidade de alunos que jogarão o torneio representa 20% dos jogadores de xadrez e representa 12% dos jogadores de dominó. Neste caso, qual a razão entre o número de jogadores de xadrez e o número de jogadores de dominó dessa escola?

- (A) 0,60.
 (B) 0,08.
 (C) 0,32.
 (D) 0,22.
 (E) 1,67.

QUESTÃO 23

Observe a sequência a seguir feita num tabuleiro 3x3 com uma única peça:



Esta peça começa na casa inferior à esquerda (A1), depois pula uma casa à direita, e assim sucessivamente, seguindo a trajetória tracejada mostrada na figura. Quando chega na casa superior à direita (C3) volta pela mesma trajetória que seguiu antes, fazendo o caminho inverso. Quando finalmente chega em A1 novamente, recomeça a sequência. Cada movimento da peça é um passo da sequência. Em qual posição a peça estará quando der 2024 passos?

- (A) A1.
 (B) C3.
 (C) B3.
 (D) B1.
 (E) C2.

QUESTÃO 24

Um professor de matemática aplicou uma prova para 30 alunos contendo três questões. Sabe-se que todos os alunos acertaram a primeira questão. 5 alunos acertaram a primeira e a segunda questão, somente. 12 alunos acertaram a primeira e a terceira questão, somente. Além disso, 8 alunos somente acertaram a primeira questão. Nesta situação, quantos alunos acertaram as três questões da prova?

- (A) 13.
 (B) 10.
 (C) 8.
 (D) 5.
 (E) 3.

QUESTÃO 25

Uma empresa trabalha auxiliando investidores. Ela indica uma determinada aplicação lucrativa ao investidor e, em troca, ele compartilha 2% do lucro do rendimento com a empresa. Caso a empresa indique 50 clientes a uma aplicação rendendo a juro simples de 1,5% ao mês, qual o lucro da empresa após um ano sabendo que o capital somado dos 50 clientes indicados foi 1 milhão de reais?

- (A) R\$ 18.000,00.
 (B) R\$ 180.000,00.
 (C) R\$ 1.800,00.
 (D) R\$ 3.600,00.
 (E) R\$ 36.000,00.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA
QUESTÃO 26

Quando se realiza a organização de arquivos em um sistema operacional MS-Windows 7, uma prática comum é a movimentação de itens entre diferentes pastas. Qual das opções a seguir descreve corretamente um método para mover um arquivo de uma pasta para outra utilizando o mouse?

- (A) Pressionar a tecla "Ctrl" e clicar no arquivo antes de arrastá-lo para a pasta destino.
- (B) Clicar duas vezes no arquivo e, em seguida, arrastá-lo para a pasta destino ao pressionar o botão direito, sem soltar.
- (C) Clicar no arquivo com o botão direito do mouse e selecionar "Cortar", depois clicar na pasta destino com o botão direito e selecionar "Colar".
- (D) Clicar no arquivo com o botão esquerdo e, sem soltar, arrastá-lo diretamente para a pasta destino.
- (E) Clicar no arquivo com o botão direito, selecionar "Copiar" e, na pasta destino, clicar com o botão direito e selecionar "Mover aqui".

QUESTÃO 27

Considerando as práticas de navegação segura na internet, qual das seguintes ações é recomendável para evitar acessos a páginas web fraudulentas?

- (A) Utilizar sempre a navegação privada ou anônima, pois assim o seu IP não estará visível aos potenciais invasores.
- (B) Verificar a presença de HTTPS na URL do site antes de inserir dados pessoais.
- (C) Instalar múltiplos antivírus para aumentar a proteção.
- (D) Abrir links recebidos por e-mail, pois todos passam por verificação na pasta de spam.
- (E) Usar motores de busca conhecidos, como o navegador Tor.

QUESTÃO 28

No MS-Excel 2016, ao elaborar tabelas e gráficos, é imperativo compreender os conceitos básicos para uso e otimização na apresentação de dados. Qual das seguintes afirmações melhor descreve a funcionalidade de "Classificação de Dados" em uma planilha?

- (A) Permite alterar o tipo de gráfico para melhor representar os dados selecionados.
- (B) Facilita a transformação de dados em colunas em uma única linha consolidada.
- (C) Organiza as células de acordo com determinados critérios, como alfabeticamente ou numericamente.
- (D) Converte dados de tabela em uma série de macros para automatizar tarefas repetitivas.
- (E) Insere automaticamente fórmulas complexas nas células selecionadas separando-as para calcular somas e médias.

QUESTÃO 29

No MS-Excel 2016, um usuário deseja calcular a média aritmética de um conjunto de valores dispostos na coluna A, do A1 ao A20. Entretanto, ele precisa excluir da média qualquer valor que seja inferior a 10. Qual fórmula o usuário deve inserir para obter o resultado desejado?

- (A) =MÉDIA(A1:A20)
- (B) =MÉDIASE(A1:A20, "<10")
- (C) =MÉDIASE(A1:A20; ">=10")
- (D) =SOMA(A1:A20)/CONT.VALORES(A1:A20)
- (E) =MÉDIA.SES(A1:A20; A1:A20; ">=10")

QUESTÃO 30

Associe corretamente cada tipo de arquivo à sua respectiva extensão, conforme listado a seguir.

- 1 - Imagem
- 2 - Planilha
- 3 - Áudio
- 4 - Vídeo
- 5 - Texto

() .mp4, .avi, .rmvb e .mov

() .mp3, .wma, .aac e .wav

() .doc, .docx e .docm

() .xls, .xlsx e .xlsm

() .jpg, .jpeg, .png, .bmp e .gif

A associação correta é, respectivamente:

(A) 3 - 4 - 5 - 2 - 1

(B) 4 - 1 - 5 - 2 - 3

(C) 3 - 2 - 1 - 5 - 4

(D) 3 - 5 - 4 - 1 - 2

(E) 4 - 3 - 5 - 2 - 1

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 31**

A assiduidade é uma característica importante para a qualidade de vida do ser humano. Esse indicador diz respeito à _____ de um determinado comportamento e é fundamental para pessoas que buscam pelo desenvolvimento pessoal e profissional. Afinal, é a prática que leva à perfeição.

No trabalho, a assiduidade de um colaborador indica o quanto ele está comprometido com as atividades e entregas dentro da empresa.

(A) Falta de frequência.

(B) Pontualidade.

(C) Consistência.

(D) Educação.

(E) Ética.

QUESTÃO 32

Durante um atendimento telefônico, Angélica, uma atendente da empresa XPP Net Ltda, é confrontada por um cliente visivelmente nervoso devido a uma reclamação sobre o mau funcionamento do sistema de internet. Após verificar o sistema, Juliana constata que não há registro de pagamento da fatura, o que resultou na limitação do serviço de internet do cliente. Diante dessa situação desafiadora, qual a melhor abordagem para Juliana lidar com o cliente e esclarecer o ocorrido de forma eficaz?

(A) Demonstrar empatia, porém esclarecendo que a responsabilidade é total do cliente e dizer a ele que não há o que ser feito.

(B) Oferecer uma explicação clara sobre a política de pagamento da empresa e ajudar o cliente a entender as consequências da falta de pagamento da fatura, além de oferecer soluções para regularizar a situação.

(C) Sugerir ao cliente que procure outra empresa provedora de internet, caso não esteja satisfeito.

(D) Desligar imediatamente, pois não poderá ajudar com mais nenhuma orientação.

(E) Falar em tom incisivo com o cliente, e informá-lo que se o mesmo continuar estressado, irá desligar.

QUESTÃO 33

Ao receber uma nova coleção de livros, a bibliotecária Maria decidiu organizá-los em ordem alfabética por nome dos autores e, também, por cores. Qual é a técnica de arquivamento específica que Maria está planejando utilizar?

(A) Método Numérico - Cromático.

(B) Método Cronológico - Alfabético.

(C) Método Alfabético - Variadex.

(D) Método Geográfico - Alfabético.

(E) Método Decimal - Cromático.

QUESTÃO 34

Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa que corresponde a sequência correta, definindo como V (Verdadeiro) ou F (Falso):

- () **Memorando** é atualmente a principal forma de comunicação para transmissão de documentos;
- () **Ofício** é uma correspondência de caráter oficial, equivalente à carta, porém, trocada entre autoridades.
- () **Relatório** é a junção de Leis emanada do Poder competente.
- (A) F, V, F.
- (B) V, F, V.
- (C) F, F, V.
- (D) V, V, F.
- (E) Nenhuma das alternativas.

QUESTÃO 35

Ana, uma jovem abalada emocionalmente, procura você, e questiona sobre qual o número de emergência para ajudá-la. Você prontamente orienta que:

- (A) Ana deverá discar para o número 190.
- (B) Ana deverá discar para o número 188.
- (C) Ana deverá discar para o número 192.
- (D) Ana deverá discar para o número 193.
- (E) Ana deverá discar para o número 191.

QUESTÃO 36

Antônio ao utilizar o Microsoft Word 2016, precisa sair da navegação de formas flutuantes e retornar à navegação normal, qual atalho deve ser utilizado para isso?

- (A) Shift+F3.
- (B) Esc.
- (C) Ctrl+G.
- (D) Ctrl+Home.
- (E) Ctrl+Alt+Page down.

QUESTÃO 37

Ao redigir um documento oficial, você precisa dirigir-se aos Membros do Supremo Tribunal Federal, qual deverá ser a forma de tratamento a eles?

- (A) Vossas Excelências.
- (B) Vossas Reverências.
- (C) Vossas Magnificências.
- (D) Vossas Senhorias.
- (E) Vossos Senhores.

QUESTÃO 38

Qual fator é inicial determinante para construir uma imagem profissional positiva em um ambiente de trabalho?

- (A) Estado emocional exclusivamente.
- (B) Capacidade de comunicação verbal.
- (C) Atitude e postura corporal, demonstrando uma boa postura profissional.
- (D) Nível de experiência profissional.
- (E) Grau de formação acadêmica.

QUESTÃO 39

Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa que corresponde a sequência correta, definindo como V (Verdadeiro) ou F (Falso), sobre os fechos nas comunicações oficiais:

- () Para autoridades superiores, exceto o Presidente da República, deverá ser utilizado no fecho das comunicações - **Respeitosamente**.
- () Para autoridades de mesma hierarquia, deverá ser utilizado no fecho das comunicações - **Respeitosamente**.
- () Para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior, deverá ser utilizado no fecho das comunicações - **Atenciosamente**.
- (A) F, V, F.
- (B) V, F, V.
- (C) F, F, V.
- (D) V, V, F.
- (E) Nenhuma das alternativas.

QUESTÃO 40

Durante um atendimento telefônico, algumas condutas devem ser evitadas a fim de garantir uma qualidade no atendimento ao público, qual das condutas abaixo **devem** ser evitadas:

- (A) Dar atenção ao cliente e deixá-lo expor qual sua dúvida.
- (B) Usar tom de voz firme, constante e com educação.
- (C) Ter disposição para ouvir o cliente.
- (D) Não discutir e/ou confrontar o cliente.
- (E) Não ouvir o cliente, em casos de irritabilidade.

