

# FUNDAÇÃO PARQUE TECNOLÓGICO ITAIPU-BRASIL

**PROCESSO SELETIVO  
Nº 01/2022**



**FPTI**

Fundação Parque  
Tecnológico Itaipu

**ASSISTENTE I – VENDAS**

**Manhã**

**Tipo 1 - BRANCA**

Organizadora:



**INSTITUTO**  
CONSULPLAN

**CARGO: ASSISTENTE I – VENDAS**

**CONHECIMENTOS COMUNS**

**LÍNGUA PORTUGUESA**

**As estações perplexas**

Naturalmente, por culpa desses engenhos clandestinos que gregos e troianos estão atirando ao espaço, as estações se equivocaram, e o inverno, de barbas brancas, insiste com a primavera em que o seu tempo ainda não passou, enquanto a primavera, com suas coroas desmanchadas, vê avançar o verão, de roupas de fogo, e não sabe o que fazer de flores e pássaros.

As estações perplexas, mas bem-educadas, apresentam suas razões com bons modos, não por desejarem estar no cartaz, mas pela disciplina do próprio ofício. Elas, antigamente, executavam suas danças com grande acerto e, enquanto uma andava no primeiro plano, com seus véus e outros acessórios, as outras, com muita elegância, evoluíam em planos sucessivos, esperando o momento de se apresentarem, com todo o seu brilho e poder.

Mas com os tais engenhos que perfuram o espaço, embora tão miseráveis, em relação ao universo como um espinho no pé de um elefante, creio que sempre há distúrbios: e só assim me parece explicável que neste mês de novembro possamos ainda trazer roupas de lã.

Pelo jardim há numerosos estragos. As plantas andam meio loucas: gardênia, que costumam desabrochar em dezembro, abriram repentinamente em outubro e agora estão secas e caem melancolicamente, querendo ainda conservar o perfume e o aveludado nas pétalas queimadas. Qualquer flor que aparece, por saber que estamos na primavera, vem o vento e a desfolha, vem o frio e a faz murchar, vem a chuva e arrasta-a para o chão. Que aconteceu? Pensam as flores. (Sim, porque as flores pensam.) E logo desaparecem, tristes. (Porque as flores também entristecem).

Quanto aos passarinhos, nesta região de sabiás e pardais, pintassilgos e cambaxirras, nesta região onde, o dia inteiro, o ar está cheio de pios, de cantos, de lamentos, de beijinhos d'água e risadinhas verdes e azuis, os passarinhos não sabem mais onde fazer seus ninhos e, por acharem tão fria esta primavera, abandonam as árvores de ar condicionado e metem-se pelo vão das telhas e pelos canos dos aquecedores.

Quanto aos pobres humanos, uns andam com gripes invernais muito prolongadas, outros não sabem o que fazer do seu belo guarda-roupa de verão. Todas as manhãs, olha-se para o céu: onde estamos? Na Holanda? Em Paris? Na Suíça? Vem o vento ríspido misturar os nossos papéis, sacudir as trepadeiras, estremecer as portas e distribuir lombagos e torcicolos. A lama respinga por toda a parte. Nunca se sabe se o pé vai entrar numa poça ou num bueiro... E a primavera, primadona, espera no seu camarim, um pouco rouca, enquanto gregos e troianos jogam para o alto seus engenhos, que valem palácios, museus, hospitais, universidades, teatros, pacíficas habitações terrenas que seriam felizes com um pouco de graça e amor.

(Cecília Meireles. *Crônicas para jovens; seleção, prefácio e notas bibliográficas*. Antonieta Cunha. São Paulo: Global, 2012. Adaptado.)

**Questão 01**

Assinale a alternativa que melhor justifica o título do texto.

- A) O valor inexplicável do tempo.
- B) A incerteza e a indefinição das estações do ano hoje em dia.
- C) O espetáculo fabuloso da natureza, julgada como irracional.
- D) A primavera segundo o acordar da natureza e o renascer para o novo.

**Questão 02**

A narrativa desenvolvida pela autora apresenta como elemento motivador:

- A) Os aspectos climáticos e suas benfeitorias.
- B) A contradição temporal devido à ação protetora dos homens.
- C) As mudanças e as variações ocorridas na natureza ultimamente.
- D) A organização das estações do ano, evidenciando suas peculiaridades.

**Questão 03**

No trecho “*As estações perplexas, mas bem-educadas, apresentam suas razões com bons modos, não por desejarem estar no cartaz, (...)*” (2º§), a expressão destacada confere ideia de:

- A) Escolha.
- B) Condição.
- C) Contraste.
- D) Explicação.

**Questão 04**

Considerando que a língua é um “potencial de significado” e, neste caso particular, há entre os falantes uma troca e uma negociação do significado a partir de “uma coleção harmoniosa de significados apropriados ao seu contexto, com um objetivo comunicativo”, no excerto “*As plantas andam meio loucas: gardênia, que costumam desabrochar em dezembro, abriram repentinamente em outubro (...)*” (4º§), o termo “repentinamente” significa:

- A) Continuamente.
- B) Paulatinamente.
- C) Incessantemente.
- D) Inesperadamente.

**Questão 05**

Considerando que o adjetivo é uma classe de palavras que atribui características aos substantivos, ou seja, indica suas qualidades e estados, assinale a expressão assinalada que NÃO se trata de tal classe gramatical.

- A) “*As plantas andam meio loucas: (...)*”
- B) “*Quanto aos pobres humanos, uns andam com gripes invernais muito prolongadas, (...)*”
- C) “*As estações perplexas, mas bem-educadas, apresentam suas razões com bons modos, (...)*”
- D) “*Vem o vento ríspido misturar os nossos papéis, sacudir as trepadeiras, estremecer as portas e distribuir lombagos e torcicolos.*”

**Questão 06**

Quanto à classe gramatical das palavras grifadas, tem-se a correspondência **INCORRETA** em:

- A) “Pelo jardim há numerosos estragos.” (4º§) – adjetivo
- B) “Nunca se sabe se o pé vai entrar numa poça ou num bueiro...” (6º§) – preposição
- C) “Elas, antigamente, executavam suas danças com grande acerto e, (...)” (2º§) – pronome
- D) “Naturalmente, por culpa desses engenhos clandestinos que gregos e troianos estão atirando ao espaço, as estações se equivocaram (...)” (1º§) – advérbio

**Questão 07**

No excerto “Que aconteceu? Pensam as flores. (Sim, porque as flores pensam.) E logo desaparecem, tristes. (Porque as flores também entristecem).” (4º§), a autora faz uma pausa na narrativa para:

- A) Criar uma intimidade com o leitor.
- B) Determinar um questionamento sobre o tema.
- C) Fazer uma ponderação sobre as variações climáticas.
- D) Indicar seu ponto de vista sobre a perplexidade da natureza.

**Questão 08**

Assinale a afirmativa transcrita do texto que denota uma **ação habitual**.

- A) “(...) as estações se equivocaram (...)”
- B) “Elas, antigamente, executavam suas danças com grande acerto e, (...)”
- C) “(...) não por desejarem estar no cartaz, mas pela disciplina do próprio ofício.”
- D) “As estações perplexas, mas bem-educadas, apresentam suas razões com bons modos, (...)”

**Questão 09**

No fragmento “Mas com os tais engenhos que perfuram o espaço, embora tão miseráveis, em relação ao universo como um espinho no pé de um elefante, creio que sempre há distúrbios: (...)” (3º§), o termo indicado expressa ideia de:

- A) Oposição.
- B) Contradição.
- C) Comparação.
- D) Esclarecimento.

**Questão 10**

No trecho “E a primavera, primadona, espera no seu camarim (...)” (6º§), as vírgulas foram utilizadas para:

- A) Separar o aposto.
- B) Isolar termos paradoxais.
- C) Estabelecer enumerações.
- D) Indicar circunstância de tempo.

**RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO**

**Questão 11**

Um setor de desenvolvimento de projetos do Parque Tecnológico Itaipu-Brasil (PTI-BR) recebeu cinco projetos para o primeiro semestre de 2022. Estudos anteriores mostraram que a probabilidade de um projeto ser bem-sucedido nesse setor é de 50%, sendo cada projeto independente dos demais. De acordo com esses dados, ao desenvolver os cinco projetos recebidos no setor, a probabilidade de que mais de três projetos sejam bem-sucedidos está compreendida dentre:

- A) 0 e 20%
- B) 20% e 50%
- C) 50% e 80%
- D) 80% e 100%

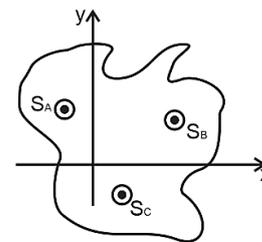
**Questão 12**

Para trabalhar em um projeto de turismo sustentável, a Fundação Parque Tecnológico Itaipu-Brasil conta com a disponibilidade de oito engenheiros, cinco técnicos e três assistentes. Um dos engenheiros é o gerente do projeto e deverá montar uma equipe com outros três engenheiros, três técnicos e dois assistentes. O número de equipes distintas que podem ser criadas pelo gerente está compreendido entre:

- A) 1 e 2.500
- B) 2.501 e 4.000
- C) 4.001 e 10.000
- D) 10.001 e 50.000

**Questão 13**

O setor de inteligência e gestão territorial do Parque Tecnológico Itaipu-Brasil instalou três sensores para avaliar os impactos ambientais ocorridos em um território nacional, conforme ilustra a imagem:



Para a modelagem desse sistema, coordenadas cartesianas foram associadas aos pontos dados pelos três sensores, definidas na tabela a seguir em quilômetros:

Sensor	Abscissa	Ordenada
S <sub>A</sub>	-200	500
S <sub>B</sub>	600	480
S <sub>C</sub>	100	-100

Ao final do projeto, a chefia do setor solicitou a área contida dentro do polígono formado pelos sensores utilizados. Com base nessas informações, pode-se concluir que esse polígono possui uma área, em quilômetros quadrados, compreendida entre:

- A) 1.000 e 10.0000
- B) 100.001 e 150.000
- C) 150.001 e 300.000
- D) 300.001 e 600.000

**Questão 14**

Um analista do Parque Tecnológico Itaipu-Brasil atua em laboratório e precisa simular a eficiência de um projeto através de uma função matemática que deverá conter contradomínio dado pelo intervalo real de 0 a 100%. Ao modelar o projeto, ele obteve a seguinte função:  $f(x) = 0,02x + \frac{1}{8}$ . Se, ao ajustar o modelo para a realidade, o domínio dessa função for representado por um conjunto de números naturais, de tal forma que seu valor máximo não ultrapasse 100%, qual é o valor máximo que a imagem dessa função poderá assumir nessas condições?

- A) 96,5%
- B) 98,5%
- C) 99,5%
- D) 99,9%

**Questão 15**

Considere as seguintes premissas que possuem valor lógico verdadeiro:

- Gustavo não é especialista em inovação ou Bruna aplica soluções; e,
- Bruna não aplica soluções e Jorge gosta de tecnologia.

A partir dessas premissas é necessariamente verdade que:

- A) Se Gustavo não é especialista em inovação, então Bruna aplica soluções.
- B) Se Bruna não aplica soluções, então Gustavo é especialista em inovação.
- C) Se Jorge gosta de tecnologia, então Gustavo é especialista em inovação.
- D) Se Gustavo é especialista em inovação, então Bruna aplica soluções e Jorge não gosta de tecnologia.

**CONHECIMENTOS GERAIS**

**Questão 16**

A Agenda 2030 é um plano de ação global que coaduna objetivos de desenvolvimento sustentável, com o compromisso de direcionar as medidas de acordo com as orientações preconizadas no documento “Transformando o Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável” para os próximos quinze anos, 2016-2030. No que tange à Agenda 2030, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Tem como objetivo e meta integrados com abrangência em três dimensões – sociais, ambientais e econômicas.
- B) Surgiu de um acordo firmado no ano de 2015 por 193 estados-membros da Organização Mundial das Nações Unidas (ONU).
- C) Os governos e a sociedade civil são os únicos que poderão exercer as práticas preconizadas, garantindo, a cada cidadão, as metas estabelecidas.
- D) Tem como um dos objetivos fomentar a industrialização inclusiva e sustentável, bem como aumentar consideravelmente o PIB, em consonância com as circunstâncias nacionais, dobrando sua participação nos países menos desenvolvidos.

**Questão 17**

Cabul, 12 de fevereiro de 2022 (AFP) – uma mulher afegã, que havia desaparecido após participar de um protesto contra os talibãs, foi detida durante várias semanas por dirigentes islâmicos do Afeganistão, informaram uma familiar e uma ativista. *Parwana Ibrahimkhel* e outra companheira *Tamana Zaryabi Paryani* tinham desaparecido em 19 de janeiro, dias depois de participarem de uma marcha em Cabul pelo direito das mulheres a trabalhar e estudar.

(Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/afp/2022/02/11/ativista-feminista-afega-e-libertada-pelos-afegaos.html>. Acesso em: 12/02/2022.)

Em relação ao contexto histórico sobre os direitos das mulheres no Afeganistão, marque **V** para as afirmativas verdadeiras e **F** para as falsas.

- ( ) O Talibã, ao assumir o poder pela primeira vez no país, em 1996, suspendeu brutalmente o direito das mulheres à educação e ao emprego.
- ( ) No reinado de *Amanullah Khan*, no início do século XX, buscou-se, através de uma nova constituição, novos direitos das mulheres como a abertura de novas escolas para meninos e meninas.
- ( ) Durante a proclamação da República do Afeganistão, os direitos das mulheres aumentaram continuamente, sendo alguns deles: o fortalecimento da educação das meninas e a proibição de práticas abusivas como oferecer mulheres para selar disputas entre duas tribos ou forçar as viúvas a se casarem com o irmão do falecido marido.
- ( ) No último governo do Talibã, as mulheres enfrentavam penalidades bárbaras por violarem as chamadas regras da modéstia: açoitadas por mostrar um ou dois centímetros de pele sob sua burca de corpo inteiro; espancadas por tentarem estudar; apedrejadas até a morte se fossem consideradas culpadas de adultério.

A sequência está correta em

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

**Questão 18**

O Auxílio Brasil, que substituiu o Bolsa Família, em novembro do ano passado, ampliou a base de beneficiários em janeiro e fevereiro. O benefício do vale-gás, que paga metade do valor do botijão de 13 kg, teve o início de seu pagamento em janeiro; porém, com menor abrangência de beneficiários. Sua base deverá ser ampliada gradualmente. Sobre os Programas Sociais do país, está correto o que se afirma em:

- A) O Auxílio Brasil usa a base de dados do Cadastro Único.
- B) O cidadão não poderá ser beneficiado por três programas simultaneamente.
- C) O vale-gás é concedido apenas pelo Benefício de Prestação Continuada (BPC).
- D) Os benefícios são concedidos através dos critérios do CadÚnico e do Cartão do SUS, respectivamente.

**Questão 19**

Milhares de pessoas se divertiram com o início das celebrações anuais do Carnaval em Veneza; alguns foliões se fantasiaram e foram para as ruas. Marcou um lento retorno à normalidade após a pandemia de Covid-19 atingir as duas edições anteriores. O Carnaval de Veneza foi interrompido em 2020, quando a pandemia eclodiu na Itália. Depois, foi cancelado no ano seguinte para tentar conter infecções.

(Disponível em:

<https://g1.globo.com/mundo/noticia/2022/02/13/carnaval-de-veneza-e-retornado-apos-dois-anos-sem-festa-veja-fotos.ghml>. Adaptado.)

**Considerando que Veneza fica localizada na Itália, são características deste país, EXCETO:**

- A) Tem como estado o Vaticano.
- B) É situado na porção sul da Oceania.
- C) Tem como capital a cidade de Roma.
- D) A indústria é referência no setor automobilístico, tendo parte significativa de exportações.

**Questão 20**

Na noite de 3 de fevereiro, os serviços de emergência receberam ligações de dezenas de pessoas que passaram mal após terem consumido cocaína adulterada. Foram relatados desmaios, paradas cardíacas, asfixias e mortes quase imediatas. Outras pessoas receberam tratamento em hospitais. A Procuradoria Geral de Buenos Aires disse que a cocaína adulterada, que matou 24 pessoas, continha carfentanil, um opioide extremamente forte cujos efeitos são dez mil vezes mais potentes do que a heroína ou o fentanil.

(Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/bbc/2022/02/11/o-que-e-carfentanil-anestico-encontrado-na-cocaina-adulterada-que-matou-24-na-argentina.htm>. Acesso em: 12/02/2022.)

**Drogas são todas as substâncias capazes de alterar as funções fisiológicas ou psicobiológicas do corpo. Quanto às drogas no Brasil, assinale a afirmativa INCORRETA.**

- A) O álcool, o tabaco e os medicamentos não prescritos são considerados drogas ilícitas.
- B) As drogas fabricadas artificialmente em laboratório, como o LCD e o *ecstasy*, são consideradas sintéticas.
- C) A maconha e o ópio derivados, respectivamente, da *Cannabis* e da papoula são consideradas drogas naturais.
- D) Apesar dos seus efeitos alucinógenos, ao chá de *Ayahuasca*, não deve ser aplicado conceito de substância lícita ou ilícita, por fazer parte de rituais religiosos.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**CONHECIMENTOS DO CARGO E ATUAÇÃO**

**Questão 21**

Fernando notou, nos últimos dias, que a água que chega até a sua residência está apresentando um forte odor; por isso, esta semana dirigiu-se a uma unidade de atendimento mais próxima da operadora responsável pela prestação do serviço, a fim de registrar uma reclamação. Ao chegar no local foi atendido por Carlos, que, no momento, além de atuar no atendimento, também estava treinando uma funcionária recém-contratada. Fernando apenas falou sobre

os problemas a Carlos que, por sua vez, prometeu encaminhar as demandas ao setor responsável. Após dois dias, técnicos da operadora ligaram para Fernando e disseram que a vistoria realizada na rede de seu bairro não revelou nenhum problema relativo à falta de água na sua residência; o fornecimento estava normal. Fernando, por sua vez, apenas lamentou a situação e entendeu que a reclamação não havia sido compreendida de forma correta. Considerando a situação hipotética descrita e os elementos do processo de comunicação, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- ( ) Carlos é o emissor da mensagem e Fernando, por sua vez, é o receptor.
- ( ) Houve um ruído no processo de comunicação, provavelmente provocado pela desatenção de Carlos no momento do atendimento.
- ( ) O canal de comunicação utilizado para o registro da reclamação apresentada por Fernanda foi 'escrito'.
- ( ) A ligação dos técnicos da operadora para Fernando é considerado um *feedback* da mensagem.

**A sequência está correta em**

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

**Questão 22**

**Os profissionais que atuam no atendimento ao público certamente terão de interagir com clientes com perfis bastante distintos. Nessas circunstâncias é muito importante que o profissional tenha a habilidade e a sensibilidade necessária para se comunicar de forma eficiente, compreendendo as necessidades dos clientes de forma a prestar um atendimento de qualidade. Embora não haja uma fórmula padrão que garanta um sucesso absoluto na eficiência do processo comunicativo, alguns atributos são importantes e devem ser observados a fim de que o processo de comunicação possa se aproximar ao máximo de um nível de excelência. Sobre os atributos necessários a uma boa comunicação verbal, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.**

- ( ) Abusar do vocabulário técnico, mesmo que o cliente não entenda; o uso de palavras difíceis demonstra atendimento de excelência.
- ( ) Assumir uma atitude empática (identificando, conhecendo os sentimentos e as emoções do cliente).
- ( ) Escutar e observar o cliente, além de ser oportuno e preciso.
- ( ) Ser espontâneo; não se preocupar com a lógica ou com o planejamento da mensagem, assim o atendimento poderá ser mais humano e menos mecânico.

**A sequência está correta em**

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

**Questão 23**

De maneira geral, as mesmas regras de educação e eficiência aplicáveis ao atendimento pessoal também são aplicáveis ao atendimento telefônico. Por outro lado, há uma diferença bastante importante entre as duas modalidades de atendimento e que deve ser levada em consideração nos processos de treinamento destes profissionais, que é o tipo de linguagem utilizada. No atendimento telefônico, o profissional poderá contar apenas com a linguagem verbal; por isso, é necessária a atenção redobrada, para que erros comuns não sejam cometidos, sob risco de impactar a qualidade do atendimento. Sobre a definição dos principais atributos relacionados à comunicação verbal no atendimento telefônico, assinale a afirmativa correta.

- A) Tempo: manter sempre a compostura mesmo diante de usuários sem educação. Procurar ser educado e tentar resolver a situação.
- B) Tom: não deixar o usuário esperando. Se não for possível resolver a situação naquele momento, informar diretamente o usuário e, ainda, solicitar prazo e voltar a atendê-lo.
- C) Educação e cortesia: procurar atender rapidamente a ligação (de preferência até o terceiro toque). Não utilizar frases que possam irritar ou desapontar o usuário como: ‘não sabemos’; ‘não podemos’; ‘não temos’.
- D) Dicção: exprimir-se com clareza e com um português correto. Não adianta falar pacientemente, com um excelente tom de voz e pronunciar as palavras de forma errada. Nunca mastigar ou comer qualquer alimento enquanto fala ao telefone.

**Questão 24**

Os acidentes de trabalho representam um grande desafio para o desenvolvimento do país; por isso, nos últimos anos, as organizações intensificaram as ações voltadas ao cumprimento e ao fortalecimento das normas internas de segurança. Aliado a isso, ações de conscientização e também de fiscalização dos órgãos competentes contribuíram para que, no período de 2013 a 2019, houvesse uma redução no número de acidentes de trabalho, bem como da gravidade, segundo dados apresentados no Canpat 2021 – Campanha Nacional de Prevenção de Acidentes do Trabalho. Sobre as principais causas de acidentes do trabalho, relacione adequadamente as colunas a seguir.

1. Ato inseguro.
  2. Condição insegura.
- ( ) Improvisações.
  - ( ) Falta de proteção em máquinas.
  - ( ) Defeitos em instalações elétricas.
  - ( ) Não uso de equipamento de proteção.
  - ( ) Desníveis ou obstáculos no piso.
  - ( ) Condução de itens acima de sua capacidade.
  - ( ) Comportamento sem permissão.
  - ( ) Falta de espaço.

A sequência está correta em

- A) 1, 2, 2, 1, 2, 1, 1, 2.
- B) 2, 2, 1, 1, 1, 2, 2, 1.
- C) 1, 1, 2, 2, 1, 2, 2, 1.
- D) 2, 2, 1, 1, 2, 1, 1, 1.

**Questão 25**

Apesar de o atendimento telefônico ser bastante conhecido por sua flexibilidade e agilidade na prestação de atendimento ao público, ainda é bastante comum, em muitas organizações, a não observância de regras básicas que acabam interferindo na qualidade do processo de atendimento. Para que isso não ocorra, é essencial o investimento em treinamento dos profissionais que atuam na área para que estes possam proporcionar aos clientes/usuários uma melhor experiência e satisfação. Sobre os cuidados básicos a serem observados em um atendimento telefônico, assinale a afirmativa correta.

- A) Na necessidade de anotar um recado para o chefe ou colega de departamento, ter sempre a mão papel e caneta; escrever com letra legível; e, falar e anotar corretamente.
- B) Caso o chefe não esteja disponível para atender o cliente, diga apenas que ‘ele não se encontra’, ou que ‘ele não está’. Outra maneira é pedir ao cliente para ligar mais tarde.
- C) Evitar dizer ‘por gentileza, quem deseja falar, ou quem quer falar?’; ao invés disso, procurar empregar expressões: ‘quem fala?’, ‘quem é?’ ‘quem gostaria?’ ou simplesmente ‘alô?’.
- D) Caso esteja em uma ligação da empresa e o seu telefone particular tocar, peça ao cliente que aguarde ou deixe-o em espera; afinal, as ligações particulares são sempre mais importantes.

**Questão 26**

O atendimento ao público constitui-se como o cartão de visitas de qualquer organização. Quando um cliente ou usuário de um serviço público procura o atendimento pessoal ou telefônico para esclarecer dúvidas, buscar informações, ou tentar a solução para algum problema, o mínimo esperado é que ele receba um atendimento com padrões satisfatórios de qualidade, caso contrário, a imagem e a reputação da organização podem ser bastante comprometidas. São consideradas recomendações básicas para que um atendimento ao público possa alcançar um padrão de qualidade, EXCETO:

- A) Tenha postura pró-ativa: é muito desagradável sentir-se perdido em um lugar desconhecido. Assim, se notar uma pessoa com este tipo de dificuldade, ofereça para ajudá-la com cordialidade e rapidez.
- B) Busque oferecer informações qualificadas: ofereça informações ou instruções ao cliente/usuário, mesmo que não tenha certeza de sua exatidão ou procedência; é melhor pecar pelo excesso do que pela falta de informação.
- C) Demonstre disposição: ofereça informações ou atenda à solicitação com a maior abrangência possível. Demonstre interesse e cordialidade para prestar esclarecimentos ou forneça soluções voltadas àquilo que a pessoa está buscando.
- D) Pratique um atendimento humanizado: o cliente/usuário pode estar em um dia ruim, pode ter se desentendido com alguém, ou ter ficado preso no trânsito; nesses casos, tente melhorar a situação adotando um tom de voz calmo e agradável.

**Questão 27**

Segundo dados divulgados pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, em 2019, período pré-pandemia, o Brasil tinha 5,2 milhões de empresas funcionando que empregavam cerca de 53,2 milhões de pessoas. Estes dados demonstram como as empresas são importantes para a economia de qualquer país; no entanto, outros tipos de organizações atuam em setores distintos que também são fundamentais para a sociedade de maneira geral. Sobre os diferentes setores sociais aos quais as organizações estão divididas, assinale a afirmativa correta.

- A) Primeiro setor: corresponde às organizações públicas, nas esferas federal, estadual e municipal. Este setor é responsável por proporcionar às pessoas os serviços básicos e elementares para a vida em sociedade como saúde, educação, transporte, segurança, habitação, dentre outros.
- B) Segundo setor: Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs) conhecidas, popularmente, como ONGs (Organizações Não Governamentais), são entidades que defendem os interesses comuns, da sociedade, ou de grupos sociais. As OSCIPs não são parte do governo, e não possuem fins lucrativos; apesar disso, podem receber apoio de entidades privadas ou públicas para a manutenção de suas atividades.
- C) Terceiro setor: também chamada de iniciativa privada, que são representadas pelas empresas que possuem fins lucrativos, podendo ser do setor agropecuário, industrial, comercial ou de serviços. O financiamento de suas atividades é obtido por meio da comercialização de seus produtos ou de serviços.
- D) Quarto setor: também conhecida como “novo setor”, estão incluídas as organizações com alto nível tecnológico e de inovação, como as do setor de informática, comunicação, robótica e *software*, sendo responsáveis por um grande volume de empregos e de geração de renda para as economias.

**Questão 28**

O correio eletrônico é um sistema computacional de troca de mensagens, entre usuários, assíncrono. Os programas clientes de e-mail também podem ser assim denominados:

- A) MUA (*Mail User Agent*).
- B) POP (*Post Office Protocol*).
- C) MTA (*Mail Transfer Agent*).
- D) URL (*Uniform Resource Locator*).

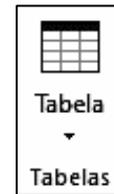
**Questão 29**

No *Microsoft Excel 2016*, Configuração Local, Idioma Português-Brasil, duas formas podem ser empregadas para exibir a caixa de diálogo “Ir para”, que poderá agilizar consideravelmente o trabalho realizado. Há duas formas que fazem uso de atalhos do teclado; assinale-a.

- A) CTRL + E; F2.
- B) CTRL + F; F3.
- C) CTRL + G; F5.
- D) CTRL + W; F6.

**Questão 30**

A imagem extraída da tela do *Microsoft Word 2013*, Configuração Local, Idioma Português-Brasil, traz o Grupo Tabelas que faz parte de uma das Guias do *Word*.



O Grupo Tabelas pertence à guia:

- A) Exibir.
- B) Inserir.
- C) Página Inicial.
- D) *Layout* da página.

**Questão 31**

“Para aplicar a formatação Itálico no conteúdo de uma célula, no *Microsoft Excel 2016*, Configuração Local, Idioma Português-Brasil, é possível aplicar as teclas CTRL + I; clicar no ícone correspondente, no grupo Fonte, na Guia Página Inicial, ou, ainda, utilizar a tecla CTRL + \_\_\_\_.” Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- A) 1
- B) 2
- C) 3
- D) 4

**Questão 32**

Considerando a parte de comunicação em redes, *Windows 10*, Configuração Local, Idioma Português-Brasil, analise as afirmativas a seguir.

- I. O *Windows 10* possui apenas perfis de rede Particular e Público.
- II. Computadores que estejam rodando demasiadamente o *Windows* não se comunicam com outros computadores com versões anteriores do *Windows*.
- III. O grupo doméstico exige que um usuário existente insira a senha, mesmo quando for ingressar computadores adicionais no grupo doméstico.

Está correto o que se afirma apenas em

- A) I.
- B) II.
- C) III.
- D) II e III.

**Questão 33**

O *Windows Explorer* (Explorador de Arquivos) é um componente do *Windows 10*, Configuração Local, Idioma Português-Brasil, no qual é possível verificar toda a estrutura de arquivos do sistema. Dessa forma, é capaz de organizar as pastas, mover arquivos, bem como organizar o que for preciso no sistema, desde que se tenha permissão e o sistema admita. Para criar uma pasta no *Windows Explorer*, pode-se aplicar a seguinte combinação de teclas:

- A) CTRL + SHIFT + A
- B) CTRL + SHIFT + B
- C) CTRL + SHIFT + N
- D) CTRL + SHIFT + O

**Questão 34**

As teclas de função executam comandos variados, dependendo do programa a ser usado. No *Microsoft Word 2013*, Configuração Local, Idioma Português-Brasil, apresentam inúmeras funções. Podem ser usadas sozinhas ou com outras teclas, aumentando, assim, suas ações. Considere que na edição de um texto, determinado usuário acionou a tecla <F8> e uma ação foi executada; assinale-a.

- A) Estendeu uma seleção.
- B) Exibiu um menu de atalho.
- C) Minimizou a janela do programa.
- D) Exibiu informações do Sistema *Microsoft*.

Haga la lectura del texto para contestar la cuestión: **35 y 36.**

**Invitan a disfrutar de ocho diferentes atractivos en el Complejo Turístico Itaipu**

*Complejo Turístico Itaipu: excelente opción para vacaciones.*

**Hernandarias.** El Complejo Turístico Itaipu invita a disfrutar de sus ocho atractivos habilitados para el público en general. Los sitios, que ofrecen contacto con la naturaleza y un paseo por la historia, entre otras experiencias, se encuentran situados en el departamento de Alto Paraná y Canindeyú. Siguiendo los protocolos sanitarios vigentes por la pandemia del Covid-19, las visitas se realizan previo agendamiento.

En el departamento de Alto Paraná, se pueden visitar la Central Hidroeléctrica, el Modelo Reducido, la Reserva Natural Tatí Yupí, la Iluminación Monumental, el Museo de Itaipu Tierra Guaraní, la Costanera de Hernandarias y el Parque Lineal Manuel Ortiz Guerrero de Ciudad del Este. En el departamento de Canindeyú se encuentra el Refugio Biológico de Mbaracayú, habilitado recientemente con numerosas opciones para el visitante.

Rogelio Sallaberry, asesor de Turismo de la Entidad, comentó que todos los atractivos están habilitados, sin embargo, algunos con limitaciones debido a refacciones. Este es el caso de la Reserva Natural Tatí Yupí, pues el último temporal que azotó a la zona causó daños en el mirador y prosiguen los trabajos de reparación.

El profesional remarcó que este año se realizaron varios trabajos de hermoseamiento en los distintos atractivos. Entre ellos se destaca la reparación de los quinchos de la Playa de Hernandarias, el asfaltado total de ese sector y la construcción de camineros que se hicieron desde la ciclovía hasta el polideportivo. Además, se pudieron concluir los trabajos en el Refugio de Mbaracayú, habilitado el pasado 21 de julio cuando lo permitieron las condiciones sanitarias.

En el Parque Lineal Manuel Ortiz Guerrero de CDE ya se encuentra a disposición del público el parque infantil y en las próximas semanas se habilitará nuevamente la ciclovía, la cual había sido clausurada de modo a evitar aglomeraciones.

Sallaberry destacó que, desde este año, Itaipu implementó el uso de códigos QR (respuesta rápida) con la finalidad de disminuir el uso de folletos. “Este sistema además permite que personas con discapacidad auditiva o

visual tengan las informaciones básicas de manera más simple. El año próximo queremos implementar más opciones, de manera a hacer que definitivamente el circuito sea inclusivo”, puntualizó.

El horario habilitado para el acceso a la Costanera de Hernandarias y al Parque Lineal es de lunes a domingo, de 8:00 a 21:00. La Reserva Natural Tatí Yupí recibe a los visitantes de martes a domingo, de 8:30 a 11:45 y de 13:00 a 14:30. El Museo de ITAIPU Tierra Guaraní y el Modelo Reducido de la Represa están habilitados para recorridos grupales de martes a domingo, a las 9:00, 10:00, 11:00, 13:15 y 14:15. El tour para conocer la central hidroeléctrica puede realizarse a las 9:00, 10:00, 10:30, 13:10 y 13:30.

Las reservaciones, en los atractivos que así lo ameriten, se podrán realizar a los teléfonos (061) 599-8040/8094, o a través del correo electrónico: cturistico@itaipu.gov.py. También está disponible la aplicación móvil lb-tur para el efecto.

*(Disponible en: <https://www.itaipu.gov.py/es/sala-de-prensa/noticia/complejo-turistico-itaipu-invita-disfrutar-de-ocho-diferentes-atractivos> acceso en 25/01/2022. Adaptación.)*

**Questão 35**

Sobre los verbos sacados del texto: “**Invitan a disfrutar de ocho diferentes atractivos en el Complejo Turístico Itaipu**”: **causó, remarcó, pudieron y destacó es posible afirmar que:**

- A) Están conjugados en diferentes tiempos verbales.
- B) Están todos en el mismo tiempo verbal – Pretérito Perfecto Simple.
- C) El verbo “pudieron” no está conjugado en Pretérito Perfecto Simple.
- D) Están todos conjugados en la misma persona gramatical – tercera persona del singular.

**Questão 36**

Marca verdadero **V** o falso **F** utilizando sus conocimientos y la lectura del texto “**Invitan a disfrutar de ocho diferentes atractivos en el Complejo Turístico Itaipu**”. Después, elija la alternativa correcta.

- ( ) La palabra “móvil” en el texto es lo mismo que automóvil.
  - ( ) La palabra “vacaciones” en el texto es lo mismo que días festivos.
  - ( ) Hay tres formas distintas de hacer reservación para visitación en los atractivos turísticos en Itaipu.
  - ( ) La palabra “sitios” en el texto son pequeñas haciendas.
- A) F, F, V, F.
  - B) V, F, V, F.
  - C) F, V, F, V.
  - D) V, V, F, V.

Haga la lectura del texto para contestar la cuestión: **37**.

**Informaciones sobre visitación al Complejo Turístico Itaipu**

Martes a Domingo y Feriados

Horarios: de 08:30 a 11:45 y de 13:00 a 14:30 hs.

Requisitos para el acceso:

Realizar reservas con anticipación y retirar la autorización en la fecha de la visita, presentando documento de cada visitante y lista en caso de grupo, además de datos del vehículo, en el Predio de Hidráulica – Hernandarias/PY. Las visitas se realizan en el vehículo particular de cada visitante.

(Disponibile en: <https://cti.itaipu.gov.py/es/informaciones acceso en 25/01/2022>. Adaptación.)

**Questão 37**

Sobre el texto “*Informaciones sobre visitación al Complejo Turístico Itaipu*” es posible afirmar que:

- A) No es posible hacer visitas en grupo.
- B) El visitante deberá utilizar el coche del Complejo Turístico Itaipu.
- C) En el texto hay informaciones sobre la visitación a los jueves también.
- D) Para que pueda hacer la visitación, el turista necesita solicitar su autorización con antelación mínima de un día.

**Questão 38**

**Campaign overview**



For nature. For people. Let’s demand that the UN make it a universal human right to live on a healthy planet. It’s no secret: our natural world is in terrible shape. Our unsustainable system is causing climate chaos and putting over one million species at risk of extinction.

How can something as fundamental as life on Earth be treated with such neglect? We need to completely change the way we treat our home. We, as do all other living beings, deserve the right to a healthy natural world.

We call on the UN to:

- pass resolutions to recognize the right to a healthy environment at the UN Human Rights Council and at the UN General Assembly, include the right as an urgent topic at the UN Summit on Biodiversity, and incorporate the right in the post-2020 Global Biodiversity Framework;
- ultimately include the right to a healthy environment in the Universal Declaration of Human Rights.

Join us: sign the petition to make it a UN-recognised human right to live on a healthy planet. It may seem overwhelming, but it’s true: to emerge from these crises, to ensure our future and that of the planet, we need to entirely transform humanity’s relationship with nature. This human right helps make that happen.

(Available: <https://1planet1right.org>.)

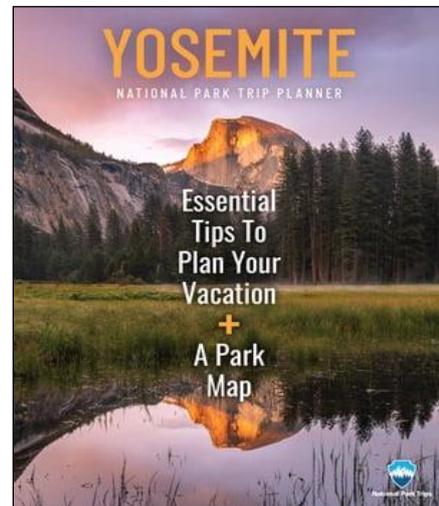
**The argumentative strategies employed in the building of a campaign follow precise techniques, developed around an aim. By analysing text data, it is possible to infer that the text’s purpose is to:**

- A) Report the way the planet has been treated.
- B) Blame the UN for our unsustainable system.
- C) Entirely avert man’s relationship with nature.
- D) Call upon readers to become petition signees.

**Questão 39**

Read the text to answer the question.

**Why go to Yosemite (Yosemite Travel Guide, USA)**



One of California’s most formidable natural landscapes, Yosemite National Park features nearly 1,200 square miles of sheer awe: towering waterfalls, millennia-old sequoia trees, striking, daunting cliff faces and some of the most unique rock formations in the United States. But despite its enormous size, most of the tourist activity takes place within the 8-square-mile area of Yosemite Valley. Here you’ll find the park’s most famous landmarks – Half Dome and El Capitan – as well as excellent hiking trails through the natural monuments. Even inexperienced hikers can enjoy Yosemite: Guided tours and climbing lessons are available from local adventure outfitters. Just don’t expect to experience it by yourself. Like so many other American tourist destinations, crowds are the biggest snag to an enjoyable Yosemite vacation – approximately 4 million people visit each year. But if you go at the right time (and start your day a little earlier than usual), Mother Nature’s wonders will reveal themselves to you in a miraculous and serene way.

(Available: [https://travel.usnews.com/Yosemite\\_CA](https://travel.usnews.com/Yosemite_CA). Adapted.)

**According to the text, one of the drawbacks if you want to enjoy Yosemite as a tourist is:**

- A) Park size.
- B) Sheer awe.
- C) Callers’ amount.
- D) Inexperienced hikers.

**Questão 40**

**Private customized tour of Niagara Falls**

**What to expect**

We offer a customizable option which includes the iconic Maid of the Mist, Cave of the Winds, Niagara Adventure Movie and Underground Railroad Museum and more. IF you would like to customize the tour to your specifications when the guides make contact with you they will go over all details. We believe in personal attention to our guests and we want to provide an ideal experience that you and your loved ones will never forget. Transportation from hotels and back is provided.

We will pick up guests at many different locations, the tour for the most part is outside the vehicle as we will guide you through the park and when the tour is over we will embark on a Wine Tour where you will see the country of Western New York and get tastings at some of our best wineries in the area.

**Departure Point**

Goat Island, Niagara Falls, NY 14303, USA.

**Duration**

7–8 hours.

**Additional Info**

- Confirmation will be received at time of booking;
- Not wheelchair accessible;
- Stroller accessible;
- Service animals allowed;
- No heart problems or other serious medical conditions;
- Travelers should have a moderate physical fitness.

*(Available: <https://niagararegionaltours.com>. Adapted.)*

**Mark the option that matches text content.**

- A) If you personalize your tour, you get free transfers.
- B) Among tour inclusions, one has housing and tasting.
- C) Outdoor action will be stressed on most of the tour.
- D) Infants will not be authorized to participate the tour.

**ATENÇÃO**



**NÃO É PERMITIDA** a anotação das respostas da prova em QUALQUER MEIO.  
O candidato flagrado nesta conduta poderá ser ELIMINADO do processo.



## INSTRUÇÕES

**É necessário o uso de máscara durante toda a prova. O álcool em gel se encontra disponível para o uso dos candidatos.**

1. Somente será permitida a utilização de caneta esferográfica de tinta azul ou preta, feita de material transparente e de ponta grossa.
2. É proibida, durante a realização das provas, a comunicação entre os candidatos, bem como a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, impressos ou qualquer outro material de consulta, protetor auricular, lápis, borracha ou corretivo. Especificamente, não será permitido ao candidato ingressar na sala de provas sem o devido recolhimento, com respectiva identificação, dos seguintes equipamentos: *bip*, telefone celular, *walkman*, agenda eletrônica, *notebook*, *palmtop*, *ipod*, *ipad*, *tablet*, *smartphone*, mp3, mp4, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica, controle de alarme de carro, relógio de qualquer modelo, pulseiras magnéticas e similares e etc.; o que não acarreta em qualquer responsabilidade do Instituto Consulplan sobre tais equipamentos.
3. Com vistas à garantia da segurança e da integridade do Processo Seletivo, no dia da realização das provas escritas os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais na entrada e na saída de sanitários. Excepcionalmente, poderão ser realizados, a qualquer tempo durante a realização das provas, outros procedimentos de vistoria além do descrito.
4. **O Caderno de Provas consta de 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha para os cargos de Nível Superior Completo e 1 (uma) Prova Discursiva, (Estudo de Caso) para os cargos de Analista Jr – Advogado; Analista Júnior – Publicidade e Propaganda; Analista Júnior – Marketing; e, Analista Júnior – Eventos e Relações Públicas e uma Prova Discursiva (Produção de Release) para o cargo de Analista Júnior – Comunicação; e, 40 (quarenta) questões de múltipla escolha para os cargos de Nível Médio e Médio Técnico.**
5. Ao receber o material de realização das provas, o candidato deverá conferir atentamente se o Caderno de Provas contém o número previsto de questões, se corresponde à atuação na qual está concorrendo, assim como se os dados informados no Cartão de Respostas (Gabarito) e na Folha de Textos Definitivos (Prova Discursiva) estão corretos. Caso os dados estejam incorretos, ou o material esteja incompleto ou, ainda, apresente qualquer imperfeição, o candidato deverá informar tal ocorrência ao Fiscal de Aplicação.
6. A prova terá duração de: 4h30min para os cargos de Analista Júnior – Advogado; Analista Júnior – Comunicação; Analista Júnior – Publicidade e Propaganda; Analista Júnior – Eventos e Relações Públicas; e, Analista Júnior – Marketing. A prova terá a duração de 3h30min para os demais cargos. Este período abrange a assinatura e a transcrição das respostas para o Cartão de Respostas (Gabarito), bem como para Folha de Textos Definitivos (Prova Discursiva).
7. **As questões das provas objetivas são do tipo múltipla escolha, com 4 (quatro) alternativas (A a D) e uma única resposta correta. Ao terminar a prova, o candidato, obrigatoriamente, deverá devolver ao Fiscal de Aplicação o Cartão de Respostas (Gabarito) e a Folha de Textos Definitivos (Prova Discursiva) devidamente assinado em local específico.**
8. Os Fiscais de Aplicação não estão autorizados a emitir opinião e a prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar as questões e decidir pela opção de resposta.
9. Não é permitida a anotação de informações relativas às respostas (cópia de gabarito) no Cartão de Confirmação da Inscrição (CCI) ou em qualquer outro meio.
10. O candidato somente poderá se retirar do local de realização das provas escritas levando o Caderno de Provas no decurso dos últimos 30 (trinta) minutos anteriores ao horário previsto para o seu término. O candidato poderá se retirar do local de realização das provas somente a partir dos 90 (noventa) minutos após o início de sua realização; contudo, não poderá levar o Caderno de Provas.
11. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala só poderão sair juntos. Caso algum desses candidatos insista em sair do local de aplicação das provas antes de autorizado pelo Fiscal de Aplicação, deverá ser lavrado o Termo de Ocorrência, assinado pelo candidato e testemunhado pelos 2 (dois) outros candidatos, pelo Fiscal de Aplicação da sala e pelo Coordenador da Unidade de Provas, para posterior análise da Comissão de Acompanhamento do Processo Seletivo.

## RESULTADOS E RECURSOS

- Os gabaritos oficiais preliminares serão divulgados na *internet*, no endereço eletrônico [www.institutoconsulplan.org.br](http://www.institutoconsulplan.org.br), a partir das 16h00min da segunda-feira subsequente à realização das provas escritas objetivas de múltipla escolha.
- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas disporá de 1 (um) dia útil, a partir do dia subsequente ao da divulgação (terça-feira), em requerimento próprio disponibilizado no *link* correlato ao Processo Seletivo no endereço eletrônico [www.institutoconsulplan.org.br](http://www.institutoconsulplan.org.br).
- A interposição de recursos poderá ser feita via *internet*, através do Sistema Eletrônico de Interposição de Recursos, pelo candidato, ao fornecer os dados referentes à sua inscrição, apenas no prazo recursal, ao Instituto Consulplan, conforme as disposições contidas no endereço eletrônico [www.institutoconsulplan.org.br](http://www.institutoconsulplan.org.br), no *link* correspondente ao Processo Seletivo.