

Conhecimentos Específicos

Questão 01

Leia as asserções e responda:

I. Falar de forma clara e calma durante o atendimento telefônico ajuda a transmitir cordialidade e facilita o entendimento das informações pelo cliente.

PORTANTO,

II. É necessário e eficiente utilizar jargões técnicos, pois isso demonstra maior conhecimento e autoridade sobre o assunto, mesmo que o cliente não compreenda totalmente os termos usados.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta:

- (A) As asserções I e II são proposições verdadeiras e a II é uma justificativa correta da I.
- (B) A asserção I é uma proposição verdadeira e a II é uma proposição falsa.
- (C) As asserções I e II são proposições falsas.
- (D) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- (E) A asserção I é uma proposição falsa e a II é uma proposição verdadeira.

Questão 02

No ambiente de trabalho a ética profissional é essencial para o estabelecimento de relações baseadas em confiança e respeito. Analise as afirmativas a seguir sobre os princípios da ética profissional:

I. A clareza nas ações e decisões é um dos fundamentos da ética profissional, pois fomenta a confiança entre os membros da equipe e a organização.

II. A confidencialidade de informações obtidas no desempenho da função pode ser desrespeitada se o profissional acreditar que isso trará vantagens à empresa.

III. A responsabilidade social de um profissional envolve avaliar o efeito de suas decisões na comunidade e no meio ambiente.

IV. A valorização da diversidade e da inclusão no ambiente laboral é um aspecto significativo da ética profissional, contribuindo para um clima organizacional positivo.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas as afirmativas II e IV estão corretas.
- (B) Apenas as afirmativas I, III e IV estão corretas.
- (C) Apenas a afirmativa II está correta.
- (D) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
- (E) I, II, III e IV.

Questão 03

O sigilo profissional é uma obrigação fundamental para qualquer colaborador, especialmente para aqueles que

atuam em funções de recepção, onde informações sensíveis podem ser acessadas. Sobre a importância do sigilo profissional, considere as afirmativas a seguir. Marque V, para verdadeiro e F, para falso:

(__) O recepcionista deve compartilhar informações sobre clientes e visitantes apenas com colegas de trabalho, mesmo que a informação pareça irrelevante.

(__) O sigilo deve ser mantido em todas as circunstâncias, exceto quando a informação é solicitada por um supervisor diretamente envolvido na situação.

(__) A quebra do sigilo profissional pode levar a consequências legais e prejudicar a reputação da organização.

(__) O recepcionista deve estar ciente das políticas da empresa relacionadas à proteção de dados e informações confidenciais.

Assinale a alternativa correta:

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

Questão 04

A postura profissional é essencial para o sucesso no ambiente de trabalho. Assinale a alternativa que descreve corretamente um comportamento adequado de postura profissional:

- (A) Apresentar-se de forma descuidada, pois a habilidade técnica é mais importante do que a aparência.
- (B) Evitar a interação com colegas para manter a concentração no trabalho.
- (C) Ser pontual e cumprir prazos estabelecidos, demonstrando compromisso com as responsabilidades.
- (D) Ignorar críticas construtivas e focar apenas nas opiniões positivas.
- (E) Falar em tom elevado durante reuniões para garantir que sua opinião seja ouvida.

Questão 05

Manter uma postura profissional adequada traz diversos benefícios ao ambiente de trabalho. Todas as alternativas a seguir são corretas a respeito desses benefícios, EXCETO:

- (A) A postura profissional adequada permite que os colaboradores se sintam à vontade para ignorar regras e políticas da empresa.
- (B) A postura profissional adequada melhora a comunicação e o entendimento entre os membros da equipe.

- (C) Colaboradores com uma postura profissional adequada são mais propensos a receber promoções e reconhecimentos.
- (D) A postura profissional ajuda a construir uma imagem positiva da organização perante clientes e parceiros.
- (E) Manter uma postura profissional adequada contribui para um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

Questão 06

O atendimento ao público é uma parte essencial da atuação em um órgão público e envolve diversas práticas que garantem a satisfação dos cidadãos. Analise as afirmativas abaixo e identifique a opção que apresenta corretamente um exemplo adequado de um bom atendimento ao público:

- (A) Um recepcionista cumprimenta um visitante com um sorriso, pergunta como pode ajudar e fornece informações claras sobre como solicitar um serviço, mostrando empatia e atenção.
- (B) Um recepcionista fala em voz alta sobre questões pessoais de um cidadão com outros colegas, sem se preocupar com a privacidade do visitante.
- (C) Um recepcionista recebe um cidadão de forma fria e indiferente, sem fazer contato visual ou oferecer ajuda.
- (D) Um recepcionista explica a um cidadão que ele deve aguardar na fila, mas não fornece informações sobre o tempo de espera ou como proceder após o atendimento.
- (E) Um recepcionista desconsidera as preocupações de um cidadão, dizendo que "não é seu problema" e sugere que ele procure outro departamento.

Questão 07

O atendimento ao público desempenha um papel crucial no sucesso das organizações, impactando diretamente a satisfação dos clientes e a imagem institucional. Sobre a importância do atendimento nas organizações, analise as afirmativas a seguir:

I. Um bom atendimento pode fidelizar clientes, resultando em um aumento nas vendas e na lealdade à marca.

II. O atendimento de qualidade contribui para a construção de uma reputação positiva da organização, aumentando a confiança do público.

III. O atendimento ao público é uma função secundária e pode ser negligenciado, pois, a eficiência operacional é mais importante.

Está correto o que se afirma em:

- (A) Apenas, I e II estão corretas.
- (B) Apenas II e III estão corretas.
- (C) I, II e III estão corretas.
- (D) Apenas III está correta.
- (E) Apenas I e III estão corretas.

Questão 08

Um atendimento telefônico de qualidade pode ser um diferencial significativo para uma organização, impactando sua reputação e relacionamento com os clientes. Assinale a alternativa que apresenta um benefício correto de um atendimento telefônico de qualidade:

- (A) Atendimento focado apenas em resolver questões simples, sem se preocupar com a experiência geral do cliente.
- (B) Aumento da frustração dos clientes, pois um atendimento demorado e ineficiente é aceitável.
- (C) Redução no número de chamadas atendidas, pois os atendentes podem encerrar rapidamente as ligações.
- (D) Melhora na satisfação do cliente, resultando em maior fidelidade e recomendações positivas para a organização.
- (E) Interrupção das ligações sem avisar os clientes, para garantir que os atendentes não fiquem sobrecarregados.

Questão 09

Leia as situações a seguir relacionadas à comunicação no atendimento telefônico e responda:

I. Usar uma linguagem clara e objetiva ajuda a evitar mal-entendidos e facilita a resolução de problemas.

II. O uso de jargões técnicos ou linguagem complexa pode confundir o cliente e dificultar a comunicação.

III. Ouvir atentamente o cliente é crucial para entender suas necessidades e oferecer um atendimento adequado.

Diante dessas afirmações está correto o que se afirma em:

- (A) II, apenas.
- (B) I, II e III.
- (C) I, apenas.
- (D) III, apenas.
- (E) II e III, apenas.

Questão 10

As características pessoais e profissionais desempenham um papel importante no atendimento ao público, contribuindo para a satisfação dos clientes e a eficácia do serviço. Todas as alternativas apresentam uma característica adequada para um profissional de atendimento ao público, EXCETO:

- (A) Desinteresse, falta de envolvimento nas interações com os clientes, sem demonstrar preocupação com suas necessidades.
- (B) Flexibilidade, habilidade de se adaptar a diferentes situações e perfis de clientes.
- (C) Empatia, capacidade de entender e se conectar com as emoções e necessidades do cliente.

- (D) Paciência, habilidade de lidar com situações desafiadoras de maneira calma e controlada.
- (E) Comunicação clara, capacidade de se expressar de forma objetiva, evitando mal-entendidos.

Questão 11

Leia a asserções a seguir e responda:

I.A pontualidade é uma prática essencial de etiqueta no trabalho, pois demonstra respeito pelo tempo dos colegas e a seriedade em relação aos compromissos profissionais.

ASSIM SENDO,

II.Usar linguagem informal e gírias durante reuniões e interações profissionais é sempre aceitável, pois ajuda a criar um ambiente mais descontraído e amigável entre os colegas.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta:

- (A) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- (B) As asserções I e II são proposições verdadeiras e a II é uma justificativa correta da I.
- (C) As asserções I e II são proposições falsas.
- (D) A asserção I é uma proposição verdadeira e a II é uma proposição falsa.
- (E) A asserção I é uma proposição falsa e a II é uma proposição verdadeira.

Questão 12

A seguir estão algumas diretrizes sobre etiqueta no trabalho que podem contribuir para um ambiente profissional saudável e produtivo, avalie:

I.Vestir-se de acordo com o código de vestimenta da empresa, que pode variar de formal a casual, mas sempre mantendo uma aparência profissional.

II.Evitar usar o celular durante reuniões ou interações presenciais, a menos que seja estritamente necessário.

III.Cumprimentar colegas e visitantes ao entrar em uma sala, usar nomes quando possível, e se apresentar de forma clara e amigável.

IV.Lidar com desentendimentos de forma construtiva, buscando soluções em vez de criar problemas.

É correto o que se afirma em:

- (A) II e IV, apenas.
- (B) I e II, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) I, II, III e IV.
- (E) I e III, apenas.

Questão 13

São essenciais para garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável. Envolve práticas destinadas a prevenir acidentes e reduzir riscos ocupacionais, como o

uso adequado de equipamentos de proteção individual e a identificação de condições inseguras. Também busca adaptar o ambiente e as tarefas às necessidades dos trabalhadores, visando minimizar esforços físicos e prevenir lesões, especialmente as relacionadas ao uso repetitivo e posturas inadequadas. Essas práticas, quando bem aplicadas, promovem a saúde, o bem-estar e a produtividade dos trabalhadores, tornando o local de trabalho mais eficiente e seguro.

De acordo com o contexto apresentado, qual o tema abordado?

- (A) Planejamento estratégico empresarial.
- (B) Marketing e atendimento ao cliente.
- (C) Gestão de recursos humanos.
- (D) Segurança do trabalho e ergonomia.
- (E) Tecnologias de automação industrial.

Questão 14

Noções de segurança no trabalho são fundamentais para garantir a integridade física e a saúde dos trabalhadores. Qual das alternativas abaixo representa uma prática adequada para promover a segurança no ambiente de trabalho?

- (A) Ignorar o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) em tarefas de baixo risco.
- (B) Realizar treinamentos periódicos de segurança para os funcionários, abordando a identificação e prevenção de riscos.
- (C) Permitir que os trabalhadores realizem atividades sem supervisão em áreas de risco elevado.
- (D) Deixar para relatar acidentes somente quando houver ferimentos graves.
- (E) Priorizar a produtividade em detrimento das normas de segurança estabelecidas.

Questão 15

A manutenção do ambiente de trabalho é essencial para assegurar a segurança, o conforto e a eficiência dos colaboradores. Qual das alternativas abaixo representa uma prática correta para preservar um ambiente de trabalho seguro e bem organizado?

- (A) Utilizar sinalização apropriada para indicar riscos, como áreas escorregadias ou em manutenção.
- (B) Manter saídas de emergência e corredores parcialmente bloqueados para otimizar o espaço.
- (C) Negligenciar a limpeza regular, pois ela não afeta diretamente a segurança dos funcionários.
- (D) Deixar equipamentos e objetos espalhados, desde que não obstruam completamente os acessos.
- (E) Permitir o uso de produtos químicos sem os devidos cuidados de segurança, desde que em pequenas quantidades.

Questão 16

O correio eletrônico é amplamente utilizado nas empresas como ferramenta de comunicação. Qual das alternativas abaixo representa uma prática adequada para o uso profissional?

- (A) Manter um tom formal e objetivo, adaptando a linguagem ao contexto e ao destinatário.
- (B) Compartilhar informações confidenciais sem verificar se os destinatários são apropriados.
- (C) Enviar mensagens longas e detalhadas, sem se preocupar com a objetividade.
- (D) Ignorar respostas a correios considerados de baixa prioridade, mesmo que sejam relacionados ao trabalho.
- (E) Utilizar um assunto genérico, como "Oi" ou "Informação", para qualquer tipo de correio eletrônico.

Questão 17

O protocolo de documentos oficiais é essencial para a gestão administrativa, pois assegura o controle e a organização dos fluxos de documentos em uma instituição. Qual das alternativas abaixo representa uma prática correta ao realizar o protocolo de um documento oficial?

- (A) Deixar o documento sem identificação de remetente ou destinatário, caso o conteúdo seja autoexplicativo.
- (B) Não registrar documentos recebidos fora do horário de expediente para evitar sobrecarga de trabalho.
- (C) Encaminhar o documento diretamente para o destinatário sem realizar o registro no sistema de protocolo.
- (D) Atribuir um número único de registro ao documento, identificando remetente, destinatário e data de recebimento.
- (E) Registrar o documento apenas se for considerado de alta importância, ignorando os de menor relevância.

Questão 18

No ambiente de trabalho, diferentes estilos de comunicação podem impactar as relações interpessoais e a eficácia na transmissão de informações. Considere as características abaixo e relacione-as aos estilos de comunicação:

I.A comunicação envolve expressar opiniões e necessidades de forma clara e respeitosa, buscando soluções equilibradas e mantendo o respeito pelos outros.

II.A comunicação é marcada pela dificuldade em expressar necessidades e opiniões, frequentemente resultando em aceitação de situações indesejadas para evitar conflitos.

III.A comunicação caracteriza-se pela imposição de opiniões e necessidades de forma dominante e desrespeitosa, muitas vezes causando desconforto ou

ressentimento.

Com base nas descrições acima, assinale a alternativa que corresponde corretamente aos estilos de comunicação apresentados.

- (A) I - Comunicação assertiva, II - Comunicação passiva, III - Comunicação agressiva.
- (B) I - Comunicação passiva, II - Comunicação agressiva, III - Comunicação assertiva.
- (C) I - Comunicação agressiva, II - Comunicação assertiva, III - Comunicação passiva.
- (D) I - Comunicação passiva, II - Comunicação assertiva, III - Comunicação agressiva.
- (E) I - Comunicação agressiva, II - Comunicação passiva, III - Comunicação assertiva.

Questão 19

No contexto organizacional, a eficácia na comunicação depende tanto das habilidades de transmissão quanto da recepção da informação. Sobre essas habilidades, analise as afirmativas a seguir:

I.A clara transmissão da informação implica que o emissor deverá apresentar uma mensagem de forma direta, evitando ambiguidades.

II.A escuta ativa é uma habilidade de transmissão que envolve prestar atenção integral à mensagem, sem interrupções, e buscar entender o ponto de vista do receptor.

III.Adequar a linguagem ao perfil do público é uma habilidade de recepção que garante que a informação seja interpretada corretamente pelo destinatário.

IV.Solicitar feedback é uma estratégia de transmissão para verificar se a mensagem foi enviada pelo receptor.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas as afirmativas I e IV estão corretas.
- (B) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- (C) Apenas as afirmativas III e IV estão corretas.
- (D) Apenas a afirmativa I está correta.
- (E) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.

Questão 20

A comunicação é um processo essencial em qualquer organização, sendo responsável pela transmissão de informações e pela coordenação das atividades entre indivíduos e setores. Sobre os conceitos e a importância da comunicação, analise as afirmativas a seguir:

(__)A comunicação eficaz melhora a integração entre equipes e reduz falhas operacionais, promovendo maior eficiência nos processos.

(__)A comunicação organizacional é sempre vertical, ocorrendo apenas entre níveis hierárquicos diferentes, como entre gestores e subordinados.

(__)A transparência na comunicação é fundamental para promover a confiança entre colaboradores e clientes,

contribuindo para a adição da organização.

(___)A comunicação pode ocorrer de forma verbal, não verbal e escrita, cada uma com características específicas para atender diferentes necessidades.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

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

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 21 a 23.

As Cidades Mais Fáceis para se Viver, Segundo Estudo

Nova ferramenta de pesquisa identifica lugares onde os residentes podem acessar serviços essenciais a pé ou de bicicleta em menos de 15 minutos

Cidades com a acessibilidade a serviços próximos ao local de residência é fundamental para garantir uma boa qualidade de vida. Todos desejam poder acessar, em uma curta distância, serviços como médicos, escolas, academias, locais de trabalho, parques e supermercados — e, melhor ainda, se isso puder ser feito a pé ou de bicicleta.

Recentemente, foi publicada uma pesquisa sobre "cidades de 15 minutos" na revista Nature Cities, desenvolvida pelos Laboratórios de Ciência da Computação da Sony (Sony CSL) em Roma. O estudo identifica as melhores cidades que se enquadram nesse conceito, além de oferecer uma ferramenta para que os usuários possam verificar como suas cidades se posicionam globalmente. Essa ferramenta utiliza dados de código aberto e analisa 10.000 cidades ao redor do mundo.

Paris: Um Exemplo de Cidade de 15 Minutos

O conceito de cidade de 15 minutos surgiu na década de 1960, mas ganhou notoriedade nas políticas urbanas a partir de 2016, impulsionado pelo trabalho do cientista francês-colombiano Carlos Moreno. Na França, essa abordagem é conhecida como "la ville du quart d'heure". A prefeita de Paris, Anne Hidalgo, adotou esse conceito para implementar políticas públicas que vão desde a criação de ciclovias até a remoção de faixas exclusivas para veículos ao longo das margens do rio Sena. Hidalgo utilizou essa ideia como parte de sua campanha eleitoral em 2014, mas ela ganhou um novo impulso global durante os lockdowns da pandemia.

Matteo Bruno, autor principal do estudo, explica que essa pode ser uma das razões pelas quais Paris se destaca na nova pesquisa. Apesar de ser uma das maiores cidades do mundo, Paris se caracteriza por uma infraestrutura que facilita o deslocamento, com uma

"porção considerável da cida Cidades Europeias em Destaque

O mapa apresentado no estudo mostra as áreas classificadas como "cidades de 15 minutos", coloridas em azul, enquanto aquelas que não se enquadram no conceito aparecem em vermelho. A densidade populacional desempenha um papel crucial: em áreas com alta concentração de habitantes, há uma maior disponibilidade de serviços acessíveis em distâncias menores. Nesse sentido, cidades como Milão e Barcelona se destacam por sua compactação.

Os pesquisadores observam que as cidades europeias tendem a se sair melhor nesse quesito, pois foram planejadas antes da popularização do uso de automóveis, obrigando a criação de uma infraestrutura que atendesse à proximidade dos serviços, especialmente em seus centros urbanos.

Por outro lado, o estudo revela que grandes cidades nos Estados Unidos, como Atlanta e Los Angeles, estão muito distantes do ideal de uma cidade de 15 minutos. Em contrapartida, diversas áreas de Nova York, São Francisco e Milwaukee se adequam a essa regra, com Manhattan se destacando como uma das partes mais densas do país, oferecendo fácil acesso a uma variedade de serviços.

É importante ressaltar que o conceito de cidade de 15 minutos não deve ser o único critério na escolha de um local para viver. Embora muitas cidades europeias possam oferecer uma ampla gama de amenidades, esses dados não consideram que muitos residentes vivem em apartamentos e não têm acesso a espaços ao ar livre, um fator que pode impactar significativamente a qualidade de vida.

Os planejadores urbanos e potenciais moradores devem levar em conta outros aspectos que contribuem para uma cidade ideal, como igualdade, qualidade do transporte público, tráfego reduzido e a eficácia dos serviços de saúde e educação.

(<https://forbes.com.br/forbeslife/2024/10/as-cidades-mais-faceis-para-s-e-viver-segundo-estudo/> adaptado)

Questão 21

"É importante ressaltar que o conceito de cidade de 15 minutos não deve ser o único critério na **escolha** de um local para viver."

O vocábulo destacado tem a mesma classe gramatical que o termo destacado em:

- (A) "A frequência do trabalho voluntário também se **alterou**."
- (B) "Em 2022, as atividades ligadas à alimentação, limpeza ou manutenção de roupas e sapatos e limpeza ou arrumação do domicílio ainda estavam **concentradas** nas mulheres."

- (C) "A taxa de realização de trabalho **voluntário** foi de 4,2%, o equivalente a 7,3 milhões de pessoas com 14 anos ou mais de idade envolvidas nessa atividade."
- (D) "Em 2022, mulheres dedicaram 9,6 horas por semana a mais do que os homens aos **afazeres** domésticos ou ao cuidado de pessoas."
- (E) "Enquanto se reduziu a parcela daqueles que faziam trabalho voluntário quatro ou mais vezes por mês, aumentou o trabalho voluntário **eventual** e o realizado uma vez por mês."

Questão 22

As expressões destacadas abaixo pertencem a mesma categoria gramatical, EXCETO em:

- (A) Centros **urbanos**.
- (B) Densidade **populacional**.
- (C) Alta **concentração**.
- (D) **Diversas** áreas.
- (E) Serviços **próximos**.

Questão 23

De acordo com o texto é INCORRETO afirmar:

- (A) A ideia central do conceito 'de cidades de 15 minutos' é que os cidadãos devam ter acesso a todos os serviços essenciais (como trabalho, lazer, saúde, educação e compras) em um raio de 15 minutos de caminhada ou bicicleta a partir de suas residências.
- (B) Morar em áreas com fácil acesso a serviços essenciais, como médicos, escolas, academias, parques e supermercados, pode proporcionar mais conforto e bem-estar, além de promover um estilo de vida saudável. garantir uma boa qualidade de vida.
- (C) Manhattan se destaca por sua alta densidade populacional e oferta diversificada de serviços acessíveis a pé ou de bicicleta.
- (D) Os pesquisadores consideram que o critério das cidades de 15 minutos não é um fator determinante, na escolha de locais para se viver.
- (E) Ao contrário dos Estados Unidos todas cidades de Nova York, São Francisco e Milwaukee, se adequam ao conceito de cidade de 15 minutos.

Questão 24

A pontuação contribui para a coesão e a coerência do texto, além de auxiliar o leitor na compreensão do conteúdo.

Nos trechos abaixo, a vírgula foi empregada de forma correta, auxiliando a compreensão dos enunciados, EXCETO em:

- (A) "As praias mais paradisíacas ficam nas cidades vizinhas. Entre elas, destacam-se Búzios e Barra de Tabatinga, ao sul da capital e as dunas de Genipabu, ao norte."

- (B) "Natal, Cidade do Sol, é considerada a cidade que possui o ar mais puro da América do Sul e possui um dos mais belos litorais do Brasil."
- (C) "Tudo começou com as Capitânicas Hereditárias quando o Rei de Portugal Dom João III, em 1530, dividiu o Brasil em lotes."
- (D) "Ponta Negra é a praia mais conhecida e badalada de Natal, no Rio Grande do Norte, e conta com uma infraestrutura de hotéis, restaurantes e vida noturna agitada."
- (E) "Os índios potiguares ajudavam, os franceses a combater os colonizadores impedindo, a fixação dos portugueses em terras potiguares."

Questão 25

Identifique a alternativa em que o termo destacado é classificado como numeral:

- (A) O livro narra a história de **um** menino que vivia na rua.
- (B) Fui para a rua e comprei **uma** camisa.
- (C) Assisti a **uns** filmes interessantes.
- (D) No mês passado eu li apenas **um** livro.
- (E) Eu li **um** livro de ficção científica.

Matemática/Raciocínio Lógico

Questão 26

Uma empresa recebeu uma carga de 480 caixas de produtos para armazenar em seu depósito. No primeiro dia, a equipe de logística conseguiu organizar 175 caixas. No segundo dia, organizaram mais 98 caixas. No terceiro dia, a equipe percebeu que precisaria retirar 30 caixas que estavam com defeito. Ao final do terceiro dia, quantas caixas ainda faltavam ser organizadas?

- (A) 303 caixas
- (B) 263 caixas
- (C) 237 caixas
- (D) 333 caixas
- (E) 177 caixas

Questão 27

Uma gráfica recebeu um pedido de 12.000 panfletos, e eles devem ser entregues em 8 dias. A gráfica trabalha com 3 impressoras, todas operando à mesma velocidade. Após 4 dias de trabalho, uma das impressoras quebrou. Sabendo que a produção foi dividida igualmente entre as impressoras, quantos panfletos ainda faltam ser produzidos ao final do oitavo dia?

- (A) 8.000 panfletos
- (B) 6.000 panfletos
- (C) 2.000 panfletos
- (D) 5.000 panfletos
- (E) 4.000 panfletos

Questão 28

Uma cafeteira custa R\$ 400,00 e o vendedor oferece ainda um desconto de 15% sobre o preço original. O cliente tem a opção de pagar este valor com desconto a vista ou este valor com o desconto parcelado em 5 vezes com um juro de 10%. Se o cliente optar por comprar a cafeteira em 5 parcelas, qual será o valor final do produto?

- (A) R\$ 345,00
- (B) R\$ 340,00
- (C) R\$ 370,00
- (D) R\$ 374,00
- (E) R\$ 360,00

Questão 29

Uma equipe de operários está construindo um novo salão na biblioteca comunitária. Inicialmente, a equipe consistia de 6 operários que, trabalhando 8 horas por dia, conseguiram levantar a estrutura em 10 dias. Devido a novas demandas na biblioteca, a equipe foi reduzida para 4 operários, mantendo o mesmo ritmo de trabalho (8 horas por dia). Quantos dias a nova equipe levará para concluir a construção da mesma estrutura?

- (A) 6 dias
- (B) 14 dias
- (C) 13 dias
- (D) 15 dias
- (E) 7 dias

Questão 30

Uma máquina industrial consegue produzir 600 peças em 5 horas, operando a uma velocidade constante. Se a fábrica adquirir mais 2 máquinas idênticas e todas trabalharem juntas à mesma velocidade, quantas peças serão produzidas em 3 horas?

- (A) 1080 peças
- (B) 840 peças
- (C) 480 peças
- (D) 900 peças
- (E) 720 peças

Conhecimentos Gerais

Questão 31

Durante o processo de crescimento populacional de Macieira na década de 1940, a comunidade local sentiu a necessidade de infraestrutura educacional e religiosa. Com base na colaboração dos moradores, a primeira escola foi fundada, juntamente com a construção da primeira igreja. Responsável pela educação da comunidade no início da formação do município, a primeira professora da escola "Grupo Escolar Albina Mosconi" foi:

- (A) Ângela Pandini.
- (B) Dona Albina Mosconi.
- (C) Maria Augusta Royer.
- (D) Maria Mendes.
- (E) Guilhermina Cecília de Oliveira.

Questão 32

O processo de emancipação de Macieira (SC), que culminou na sua criação como município em 1992, foi um marco importante na história local. Qual foi o principal fator que levou à mobilização popular pela emancipação de Macieira a partir da década de 1970?

- (A) O desejo de aumentar a produção agrícola da região.
- (B) A dificuldade em obter acesso à eletricidade e saneamento básico.
- (C) Falta de estradas e meios de transporte adequados para escoar a produção agrícola.
- (D) A ausência de hospitais na região.
- (E) A necessidade de resolver os problemas locais com mais urgência e obter maior autonomia administrativa.

Questão 33

Em 2012, foi aprovado o projeto de construção de uma nova ponte de concreto de 23,5 metros de extensão em Macieira, substituindo uma antiga ponte de madeira que estava em condições precárias. A obra, orçada em R\$ 295 mil, teve como objetivo melhorar a segurança e facilitar o transporte de cerca de 22 famílias da zona rural, especialmente produtores de milho, tomate e gado leiteiro, além de proporcionar melhor acesso a municípios vizinhos, como Salto Veloso e Arroio Trinta. Sobre qual rio essa nova ponte foi projetada?

- (A) Rio do Peixe.
- (B) Rio Uruguai.
- (C) Rio São Pedro.
- (D) Rio Iguaçu.
- (E) Rio Santo Antônio.

Questão 34

A exploração de recursos no Ártico tem sido alvo de disputas internacionais, especialmente com o

derretimento das camadas de gelo. Além da Rússia, qual país tem intensificado seu interesse na região, buscando rotas comerciais e exploração de petróleo e gás natural?

- (A) França, que busca reforçar sua presença militar no Ártico para proteger aliados da OTAN.
- (B) Brasil, que deseja explorar o potencial pesqueiro da região, embora não tenha laços diretos com o Ártico.
- (C) Japão, que vê no Ártico uma oportunidade para expandir seu comércio com a Europa sem depender do Canal de Suez.
- (D) China, que, apesar de não ser um país ártico, considera a região vital para suas rotas marítimas e a expansão de seu poder geopolítico.
- (E) México, que está investindo em tecnologias para exploração de petróleo em regiões frias, como o Ártico.

Questão 35

A distribuição desigual de vacinas durante a pandemia de COVID-19 levou à criação de uma iniciativa global para garantir o acesso a vacinas em países de baixa e média renda. A iniciativa que visou promover a equidade na distribuição de vacinas, especialmente entre as nações mais vulneráveis foi o(a):

- (A) Aliança Global de Saúde, um esforço de vários países e ONGs para fortalecer os sistemas de saúde globais após a pandemia de COVID-19.
- (B) COVAX, uma coalizão internacional apoiada pela OMS e outras organizações, com o objetivo de garantir que todos os países, independentemente de sua renda, tenham acesso às vacinas.
- (C) Fundo de Emergência para Pandemias, uma iniciativa internacional voltada para garantir o financiamento de vacinas e tratamentos emergenciais em futuras pandemias.
- (D) Gavi, uma aliança global que foca na vacinação infantil, mas que também colaborou no desenvolvimento da distribuição de vacinas contra a COVID-19.
- (E) OMS+, uma iniciativa da Organização Mundial da Saúde que promoveu a criação de fundos para a pesquisa e distribuição de vacinas para nações em desenvolvimento.

Informática Básica

Questão 36

No Microsoft Word, a funcionalidade "Referências Cruzadas" permite ao usuário criar vínculos entre diferentes partes de um documento, como tabelas, gráficos e títulos, facilitando a navegação e atualização de informações. Suponha que você tenha criado um documento de várias páginas com figuras e tabelas. Após inserir várias referências cruzadas, você decide reorganizar o conteúdo do documento, o que afeta a numeração das figuras e tabelas. Qual é o procedimento correto para garantir que todas as referências cruzadas sejam atualizadas automaticamente após essa reorganização?

- (A) Acessar a guia "Inserir" e escolher a opção "Atualizar Referências".
- (B) Recriar todas as referências cruzadas a partir da nova organização do documento.
- (C) Utilizar a opção "Controlar Alterações" para verificar as referências modificadas.
- (D) Atualizar manualmente cada referência cruzada no menu "Referências".
- (E) Selecionar todo o documento (Ctrl+A) e pressionar F9 para atualizar as referências cruzadas.

Questão 37

No Microsoft Excel, existe uma poderosa funcionalidade chamada "Tabelas Dinâmicas", que permite ao usuário resumir e analisar grandes volumes de dados de forma flexível. Em versões mais recentes do Excel, a funcionalidade de Gráficos Dinâmicos também está disponível, permitindo a criação de representações visuais desses resumos. Suponha que você está lidando com uma planilha contendo dados financeiros de vários departamentos de uma empresa e precisa gerar um relatório gráfico dinâmico que mostre as receitas por departamento ao longo do tempo. Qual procedimento você deve seguir para criar um gráfico dinâmico a partir de uma tabela dinâmica já existente?

- (A) Inserir uma nova planilha e criar um gráfico manualmente.
- (B) Usar o recurso "Agrupar Dados" para criar automaticamente um gráfico dinâmico.
- (C) Converter a tabela dinâmica em uma tabela normal e, em seguida, gerar o gráfico.
- (D) Acessar a guia "Dados" e escolher a opção "Gráfico de Linha".
- (E) Selecionar a tabela dinâmica, acessar a guia "Inserir" e clicar em "Gráfico Dinâmico".

Questão 38

No Microsoft PowerPoint, versões posteriores a 2016, foi introduzida a funcionalidade que permite visualizar anotações e slides futuros sem que o público veja essas informações. Essa funcionalidade é especialmente útil

para apresentações complexas, com anotações extensas ou quando há necessidade de improvisação. Considere que você está preparando uma apresentação em que precisará consultar suas anotações durante a exibição. Qual configuração deve ser ativada no PowerPoint para garantir que apenas você, como apresentador, tenha acesso às anotações enquanto o público vê somente os slides?

- (A) Ativar o "Modo de Exibição do Apresentador" na guia "Apresentação de Slides".
- (B) Utilizar o modo "Leitura de Apresentação" na guia "Exibir".
- (C) Iniciar a apresentação no modo "Editar" para ter acesso às anotações.
- (D) Dividir os slides em várias seções e exibir anotações como comentários
- (E) Exibir a apresentação em "Tela Cheia" com as anotações em uma segunda tela.

Questão 39

A segurança na navegação pela Internet é crucial para evitar ameaças como ataques de phishing, malwares e invasões de privacidade. Navegadores modernos, como Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge, oferecem opções avançadas de proteção, incluindo a navegação em modo anônimo ou privado. No entanto, essa proteção é limitada, pois alguns tipos de dados ainda podem ser acessados por outros mecanismos. Ao utilizar o modo de navegação anônima ou privada, quais dados ou informações ainda podem ser visíveis ou rastreados por terceiros?

- (A) O endereço IP e atividades monitoradas pelo provedor de Internet.
- (B) Arquivos baixados durante a navegação.
- (C) Favoritos e extensões do navegador.
- (D) Histórico de navegação e cookies.
- (E) Senhas e informações de preenchimento automático.

Questão 40

A configuração correta da impressora e o controle sobre as opções de impressão são aspectos fundamentais para garantir a qualidade e eficiência ao imprimir documentos de diferentes softwares, como Word, Excel e PowerPoint. Imagine que você está prestes a imprimir um relatório extenso e o uso de papel e tinta precisa ser otimizado. Você deseja configurar a impressão em rascunho, utilizando o mínimo de tinta possível, além de configurar a impressora para usar as duas faces do papel (impressão frente e verso). Qual é o procedimento mais adequado para configurar a impressão com essas especificações?

- (A) Acessar "Revisão" > "Configurações de Tinta" para ajustar a qualidade de impressão.
- (B) Acessar "Arquivo" > "Configurações de Impressão" e selecionar "Imprimir em Qualidade Baixa".

- (C) Ir à guia "Exibir" > "Modo de Impressão" e definir a impressão frente e verso.
- (D) Configurar o documento para "Impressão Rápida" na guia "Layout da Página".
- (E) Acessar "Arquivo" > "Imprimir" > "Propriedades da Impressora" e selecionar "Rascunho" para a qualidade e "Impressão Frente e Verso".