



DOMINGO DE TARDE

PREFEITURA MUNICIPAL DE SAPUCAIA DO SUL/RS CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2023

PROFESSOR A2 – LÍNGUA INGLESA

INSTRUÇÕES

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem esse certame.

1. Atente-se aos avisos contidos no quadro da sala.
2. Seus pertences deverão estar armazenados dentro de embalagem específica fornecida pelo fiscal, permanecendo em sua posse somente caneta esferográfica de ponta grossa, de material transparente, com tinta preferencialmente preta, lanche e água, se houver. A utilização de qualquer material não permitido em edital é expressamente proibida, acarretando a sua imediata eliminação do certame.
3. Certifique-se de que este caderno:
 - contém 40 (quarenta) questões;
 - refere-se ao cargo para o qual realizou a inscrição.
4. Cada questão oferece 5 (cinco) alternativas de respostas, representadas pelas letras A, B, C, D e E, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
5. Será respeitado o tempo para realização da prova conforme previsto em edital, incluindo o preenchimento da grade de respostas.
6. Os três últimos candidatos deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a Ata de Prova.
7. A responsabilidade referente à interpretação dos conteúdos das questões é exclusiva do candidato.
8. No caderno de prova, você poderá rabiscar, riscar e calcular.
9. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados na data descrita no Cronograma de Execução desse certame.



V1_28/08/2023 13:40:02



Professores não podem ser únicos responsáveis por lidar com os vieses de IA*Por Vinícius de Oliveira*

01 O discurso de que a velocidade da transformação digital em nossas sociedades está
02 acelerando provavelmente já foi dito em outros eventos de educação. Durante a *Digital Learning*
03 *Week* (em português, Semana de Aprendizagem Digital), evento realizado entre 4 e 7 de
04 setembro em Paris, na França, a Unesco (Organização das Nações Unidas para a Educação, a
05 Ciência e a Cultura) reforçou a necessidade de se olhar com cuidado para a “sociedade da
06 plataforma” – contexto no qual a produção econômica, serviços públicos e privados, interações
07 sociais e criação cultural estão sendo cada vez mais reorganizados em torno de plataformas
08 digitais.

09 Ao avaliar o papel da Inteligência Artificial (IA) na educação, Antonia Wulff, coordenadora
10 na *Education International*, criticou toda a promoção que tem sido feita em torno deste tipo de
11 tecnologia, principalmente como solução para problemas de equidade, inclusão e qualidade da
12 educação. Em seu entendimento, os problemas que empresas ou produtos de inteligência
13 artificial buscam resolver precisam ser delimitados por educadores, que costumeiramente são
14 deixados de lado neste tipo de discussão.

15 Outro ponto trazido por Antonia está ligado à autonomia do professor diante da
16 popularização de tais ferramentas em escolas e universidades. “Como podemos chegar a uma
17 situação em que os professores não sejam apenas capacitados, mas também credenciados a
18 decidir como as ferramentas são utilizadas em nossas salas de aula? Como garantimos que a
19 educação seja vista fundamentalmente como uma atividade humana, baseada na interação entre
20 aluno e professor?”.

21 Entre outros riscos, Antonia considera que os novos tipos de Inteligência Artificial podem
22 priorizar matérias facilmente quantificáveis, deixando de lado disciplinas que focam em valores
23 como empatia. Apesar de reconhecer que diferentes países estão com o orçamento sob pressão
24 e que seja tentador adotar IA como forma de reduzir custos, a especialista diz que governos
25 podem não enxergar o outro lado, a necessidade urgente de programas de formação.

26 Para tirar propostas como a matriz curricular sugerida pela Unesco do papel, Antonia
27 pondera que a sociedade deve adotar outra narrativa em relação a educadores.
28 “Frequentemente, nos deparamos com histórias do professor heroico, aquele que, apesar dos
29 baixos salários e das condições de trabalho desfavoráveis, faz milagres em sua sala de aula. Não
30 é sustentável ter uma equipe tão sobrecarregada, mal financiada e exausta”.

31 Outro aspecto muito presente em discussões sobre Inteligência Artificial, a privacidade de
32 estudantes, também foi tema da fala de Antonia, que considera que “professores não deveriam
33 carregar sozinhos a responsabilidade de proteger os dados e a privacidade dos alunos ou de lidar
34 com os vieses nas ferramentas de IA. Essas responsabilidades devem ser compartilhadas entre
35 todos os envolvidos”.

36 Ao final de sua fala, a representante da *Education International* conclamou tomadores de
37 decisão que têm a missão de desenhar sistemas educacionais a colocar a equidade e a inclusão
38 no centro de sua atuação. Antonia considera que nesse processo de adoção de ferramentas
39 baseadas em inteligência artificial os esforços devem ser direcionados aos que frequentemente
40 são esquecidos pela tecnologia.

41 “Imagine um cenário onde estudantes de comunidades indígenas estejam no epicentro de
42 nossas inovações. Ao moldarmos estas ferramentas avançadas, podemos ampliar as vozes dos
43 estudantes que enfrentam barreiras linguísticas, que possuem deficiências ou que são relegados
44 a um segundo plano em salas de design distantes. Precisamos tornar a educação
45 verdadeiramente inclusiva”, concluiu.

(Disponível em: <https://porvir.org/professores-responsaveis-lidar-vieses-de-ia/> – texto adaptado especialmente para esta prova).

QUESTÃO 01 – Considerando o exposto no texto, analise as assertivas a seguir:

- I. A expressão “sociedade da plataforma” se refere ao uso exclusivo das redes sociais para interações sociais.
- II. Segundo Antonia Wulff, no tocante à inteligência artificial, é incumbência do professor assegurar a proteção aos dados e à privacidade dos estudantes.
- III. De acordo com Antonia Wulff, a sociedade precisa aceitar a narrativa de professores heroicos que trabalham em difíceis condições.
- IV. Em relação à utilização de recursos focados em inteligência artificial, bem como no que se refere à necessidade de tornar a educação de fato inclusiva, Antonia Wulff afirma que os empenhos devem ser voltados aos que são esquecidos constantemente pela tecnologia.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas IV.
- C) Apenas I e II.
- D) Apenas I e III.
- E) Apenas II e IV.

QUESTÃO 02 – Analise as seguintes assertivas sobre a síntese dos parágrafos do texto:

- I. O primeiro parágrafo traz uma apresentação do evento realizado em Paris e introduz a temática do texto.
- II. O segundo parágrafo apresenta uma crítica compartilhada por Antonia Wulff. Já o terceiro parágrafo apresenta questionamentos realizados pela coordenadora na *Education International* a respeito dos riscos do uso da inteligência artificial em matérias quantificáveis.
- III. O último parágrafo compartilha uma situação hipotética mencionada por Antonia Wulff, a qual está relacionada com a necessidade de tornar a educação realmente inclusiva.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 03 – Analise as assertivas a seguir, assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () O pronome possessivo “sua” (l. 29) expressa uma relação entre “professor heroico” (l. 28) e “sala de aula” (l. 29).
- () O pronome possessivo “sua” (l. 36) indica uma relação entre “professores” (l. 32) e “fala” (l. 36).
- () O vocábulo “evento” (l. 03) possui como referente a expressão “*Digital Learning Week*” (l. 02-03).
- () O termo “seu” (l. 12) expressa uma relação entre “Antonia Wulff” (l. 09) e “entendimento” (l. 12).

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) F – F – V – F.
- B) V – F – F – V.
- C) F – V – F – V.
- D) V – F – V – V.
- E) V – V – V – F.

QUESTÃO 04 – Assinale a alternativa que poderia substituir, correta e respectivamente, sem alteração de sentido e desconsiderando alterações na estrutura da frase, os termos “papel” (l. 09) e “exausta” (l. 30).

- A) Atitude – fatigada.
- B) Atribuição – descansada.
- C) Função – esgotada.
- D) Função – repousada.
- E) Atitude – esgotada.

QUESTÃO 05 – Relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando as palavras retiradas do texto à sua classe gramatical.

Coluna 1

- 1. Adjetivo.
- 2. Advérbio.
- 3. Pronome.

Coluna 2

- () Nossas.
- () Outros.
- () Novos.
- () Facilmente.
- () Tão.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 – 2 – 3 – 2 – 2.
- B) 2 – 3 – 1 – 3 – 1.
- C) 3 – 1 – 2 – 1 – 2.
- D) 2 – 2 – 1 – 3 – 2.
- E) 3 – 3 – 1 – 2 – 2.

QUESTÃO 06 – Sobre funções sintáticas, analise as assertivas a seguir e assinale V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () O vocábulo “provavelmente” (l. 02) desempenha a função sintática de adjunto adnominal do sujeito.
- () A expressão “Essas responsabilidades” (l. 34) desempenha a função sintática de objeto direto.
- () A expressão “Precisamos tornar” (l. 44) desempenha a função sintática de predicado.
- () O vocábulo “verdadeiramente” (l. 45) desempenha a função sintática de adjunto adverbial.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) V – V – F – F.
- B) F – F – V – V.
- C) F – F – F – V.
- D) V – V – V – F.
- E) F – V – F – V.

QUESTÃO 07 – Assinale a alternativa que apresenta palavras de mesma classe gramatical.

- A) toda (l. 10) – entre (l. 19) – estão (l. 23) – urgente (l. 25).
- B) discurso (l. 01) – inteligência (l. 09) – ponto (l. 15) – valores (l. 22).
- C) econômica (l. 06) – públicos (l. 06) – ferramentas (l. 16) – nossas (l. 18).
- D) discussão (l. 14) – fundamentalmente (l. 19) – disciplinas (l. 22) – lado (l. 25).
- E) digital (l. 01) – cuidado (l. 05) – problemas (l. 11) – costumeiramente (l. 13).

QUESTÃO 08 – Assinale a alternativa que apresenta a relação, contextualmente adequada, expressa por “mas também” (l. 17).

- A) Condição.
- B) Conclusão.
- C) Adição.
- D) Oposição.
- E) Explicação.

QUESTÃO 09 – Se a palavra “discurso” na frase abaixo fosse para o plural, quantas outras palavras na frase teriam de ser modificadas para fins de concordância?

“O discurso de que a velocidade da transformação digital em nossas sociedades está acelerando provavelmente já foi dito em outros eventos de educação”.

- A) 1.
- B) 2.
- C) 3.
- D) 4.
- E) 5.

QUESTÃO 10 – Relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando o sujeito às formas verbais contidas no texto.

Coluna 1

- 1. Antonia Wullf.
- 2. Outros sujeitos.

Coluna 2

- () reforçou (l. 05).
- () criticou (l. 10).
- () considera (l. 21).
- () pondera (l. 27).

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 – 2 – 2 – 1.
- B) 2 – 1 – 1 – 2.
- C) 1 – 2 – 1 – 1.
- D) 2 – 1 – 1 – 1.
- E) 1 – 2 – 2 – 2.

LEGISLAÇÃO/ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

QUESTÃO 11 – Segundo a Base Nacional Comum Curricular (BNCC), as atividades humanas se realizam nas práticas sociais mediadas por diferentes linguagens: verbal (oral ou visual-motora, como Libras, e escrita), corporal, visual, sonora e, contemporaneamente, digital. Por meio dessas práticas, as pessoas interagem consigo mesmas e com os outros, constituindo-se como sujeitos sociais. Na BNCC, a área de Linguagens é composta pelos seguintes componentes curriculares, EXCETO:

- A) Língua Portuguesa.
- B) Arte.
- C) Educação Física.
- D) Língua Inglesa.
- E) História e Geografia.

QUESTÃO 12 – Segundo a Lei nº 13.146/2015, a pessoa com deficiência tem direito a receber _____, sobretudo com as finalidades de: proteção e socorro em quaisquer circunstâncias; atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público; disponibilização de pontos de parada, estações e terminais acessíveis de transporte coletivo de passageiros e garantia de segurança no embarque e no desembarque.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) privilégios
- B) atendimento prioritário
- C) atenção pela incapacidade
- D) cuidado com alta sensibilidade
- E) especial tratamento

QUESTÃO 13 – A terceira seção do capítulo sobre a Educação Básica da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional aponta as determinações para o Ensino Fundamental. Sobre o tema, assinale a alternativa correta.

- A) O Ensino Fundamental obrigatório, com duração de 11 anos, gratuito na escola pública, inicia-se aos 04 anos de idade.
- B) O Ensino Fundamental regular será ministrado em língua inglesa e portuguesa, incluindo as comunidades indígenas e evitando a utilização de suas línguas maternas.
- C) O Ensino Fundamental será híbrido, sendo o ensino a distância progressivamente preferencial para o ensino-aprendizagem.
- D) O currículo do Ensino Fundamental incluirá, obrigatoriamente, conteúdo que trate dos direitos das crianças e dos adolescentes.
- E) A jornada escolar no Ensino Fundamental incluirá pelo menos 08 horas de trabalho efetivo em sala de aula, sendo progressivamente reduzido para 04 horas o período de permanência na escola.

QUESTÃO 14 – O Plano Nacional de Educação, aprovado pela Lei nº 13.005/2014, estabelece 20 metas para a Educação Brasileira até o ano de 2024. A meta nº 9 prevê elevar a taxa de alfabetização da população com _____ anos ou mais para _____ até 2015 e, até o final da vigência deste PNE, erradicar o analfabetismo absoluto e reduzir em _____ a taxa de analfabetismo funcional.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- A) 7 – 99,9% – 50%
- B) 15 – 93,5% – 50%
- C) 15 – 100% – 10%
- D) 30 – 50,9% – 100%
- E) 60 – 27,8% – 0,2%

QUESTÃO 15 – A Lei nº 14.533/2023 instituiu a Política Nacional de Educação Digital (PNED). Analise o trecho abaixo, adaptado do PNED:

Art. 2º - O eixo da inclusão digital deverá ser desenvolvido, dentro dos limites orçamentários e no âmbito de competência de cada órgão governamental envolvido, de acordo com algumas estratégias prioritárias, por exemplo, treinamento de _____, midiáticas e informacionais, incluídos os grupos de cidadãos mais vulneráveis.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) habilidades informáticas
- B) capacidades virtuais
- C) competências digitais
- D) aptidões tecnológicas
- E) práticas computacionais

INFORMÁTICA

QUESTÃO 16 – Ariane é professora e utiliza o Excel 2016 para realizar algumas de suas atividades. Considerando as funcionalidades desse programa, Ariane consegue executar as seguintes tarefas:

- I. Criar um gráfico de pizza a partir de sua tabela de dados.
- II. Girar o texto de uma célula na diagonal ou vertical.
- III. Congelar uma parte da planilha para mantê-la visível enquanto percorre o restante da planilha.

Quais estão corretas?


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

QUESTÃO 17 – Júlia é orientadora pedagógica e criou um relatório que deseja compartilhar com seus colegas para que eles possam colaborar com suas informações. Como existem partes do documento, no Word 2016, nas quais ela quer impedir que seus colegas façam alterações, ela utilizou a opção "Restringir Edição" que está localizada na guia "Revisão", no grupo:

- A) Comentários.
- B) Controle.
- C) Revisão de Texto.
- D) Proteger.
- E) Alterações.

QUESTÃO 18 – Luís utiliza o Windows 10 e costuma salvar muitos arquivos na sua Área de Trabalho. Durante uma análise do que ele havia salvado, ele selecionou um dos documentos e utilizou o comando de teclado Shift+Delete (o sinal "+" significa que as teclas devem ser pressionadas simultaneamente). Ao utilizar esse comando, o arquivo:

- A) Foi excluído diretamente, sem passar pela lixeira.
- B) Foi deletado da área de trabalho e enviado para lixeira.
- C) Virou um atalho, e o original foi salvo na lixeira.
- D) Foi aberto antes de ser enviado para a lixeira.
- E) Permaneceu na Área de Trabalho, visto que esse comando não existe.


QUESTÃO 19 – No Gmail, na Caixa de entrada, a funcionalidade "selecionar", representada pela imagem , NÃO tem como opção de seleção:

- A) Todos.
- B) Lidas.
- C) Com estrela.
- D) Não lidas.
- E) Respondidas.

QUESTÃO 20 – Analise a Figura 1 abaixo, que mostra parte de uma planilha no Excel 2016.

	A	B
1	4	
2	3	
3	2	
4	1	
5	5	
6		

Figura 1

Considerando que você utilizou a opção  nas células selecionadas, qual será o resultado apresentado?

A)

	A	B
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6		

B)

	A	B
1	4	
2	3	
3	2	
4	1	
5	5	
6		

C)

	A	B
1		
2	1	
3	2	
4	3	
5	4	
6	5	

D)

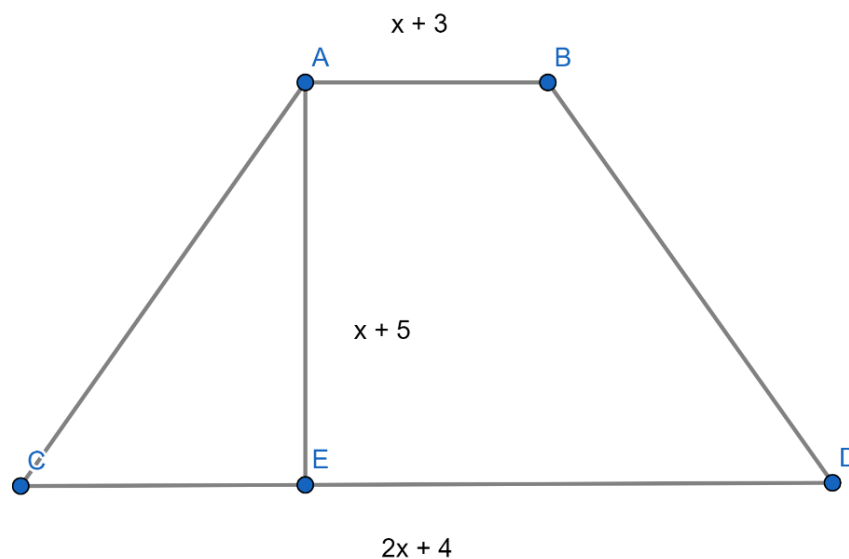
	A	B
1	#NOME?	
2	#NOME?	
3	#NOME?	
4	#NOME?	
5	#NOME?	
6		

E)

	A	B
1	A	
2	B	
3	C	
4	D	
5	E	
6		

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 21 – Considerando o trapézio a seguir, com a base maior CD medindo $2x + 4$, base menor AB medindo $x + 3$, e sua altura AE medindo $x + 5$, pode-se afirmar que o polinômio que representa a área total desse trapézio é igual a:



- A) $1,5x^2 + 7,5x + 35$
 B) $1,5x^2 - 10,5x + 17,5$
 C) $3x^2 + 21x + 35$
 D) $-3x^2 - 9x + 35$
 E) $1,5x^2 + 10,5x + 17,5$

QUESTÃO 22 – Sendo $x = \frac{10,2 : 2 + 7^0}{0,01}$ e $y = \frac{\sqrt[3]{1728} - 2^4}{\frac{20}{2}}$, o valor de $x + y$ é igual a:

- A) 609,60
 B) 610,40
 C) 614
 D) 1.209,60
 E) 1.210,40

QUESTÃO 23 – A negação da proposição “Pedro limpou o tapete e Carlos varreu a casa” é:

- A) Pedro não limpou o tapete ou Carlos não varreu a casa.
 B) Pedro não limpou o tapete e Carlos não varreu a casa.
 C) Pedro não limpou o tapete ou Carlos varreu a casa.
 D) Pedro limpou o tapete ou Carlos não varreu a casa.
 E) Pedro não limpou o tapete e Carlos varreu a casa.

QUESTÃO 24 – Mateus vendeu um terreno por R\$ 156.000,00. Ele aplicou 30% do valor total que recebeu pela venda do terreno, a juros simples de 3% ao mês, durante 10 meses. Após esse período, o valor dos juros resultantes dessa aplicação foi de:

- A) R\$ 14.040,00.
 B) R\$ 32.760,00.
 C) R\$ 46.800,00.
 D) R\$ 140.400,00.
 E) R\$ 468.000,00.

QUESTÃO 25 – Considerando a função $f(x) = x^2 + 3x - 10$, é correto afirmar que seu gráfico é uma:

- A) Reta com coeficiente angular negativo, e suas raízes são $\{-2, 5\}$
- B) Parábola com concavidade voltada para cima, e suas raízes são $\{2, -5\}$
- C) Reta com coeficiente angular positivo, e suas raízes são $\{2, -5\}$
- D) Parábola com concavidade voltada para baixo, e suas raízes são $\{2, -5\}$
- E) Parábola com concavidade voltada para cima, e suas raízes são $\{-2, -5\}$

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**What Impact Will AI Have on Customer Service?**

01 There's no doubt that Artificial Intelligence (AI) is the future of customer service. AI has
02 shown up everywhere in recent months, even taking fast food orders in drive-thrus. And with it
03 come many ethical gray areas and calls to slow down the speed of its development. One of the
04 biggest opportunities and fastest adoption rates is in customer service. But AI's growth in
05 customer service brings a big question: Will AI replace human customer service jobs?

06 Although Goldman Sachs says AI could replace the equivalent of 300 million full-time jobs,
07 most experts agree that customer service jobs will be augmented and automated but not
08 replaced. By automating mundane tasks, AI could provide a better experience for customers with
09 more self-service options and help fix some of the industry's biggest problems, especially
10 employee burnout and inefficiency. Working in customer service is notoriously stressful — it was
11 named one of the world's top 10 most stressful jobs — and companies see turnover rates of up
12 to 45% of agents every year. That has led to a massive talent shortage and is costly for companies
13 to continually recruit and train new employees — all of which affects the customer and employee
14 experience.

15 AI won't replace human customer service jobs in the short term simply because there are so
16 many open jobs. With limited budgets and talent shortages, contact centers are looking to do
17 more with less and make the most of their limited workforce. AI is the best tool for both of those
18 issues. AI will automate repetitive tasks: Most customer service requests are fairly mundane or
19 repetitive, such as tracking an order, checking a balance, or resetting a password. Modern
20 customers increasingly want fast, convenient service. Leveraging AI to provide frictionless self-
21 service through bots and other channels is a win for customers and agents: it provides faster,
22 more efficient service while also removing much of the repetitiveness for agents.

23 Leading HBR researchers put it this way: "Despite the media narrative to the contrary,
24 generative AI will not wipe out entire categories of jobs, such as those in customer service.
25 Automation is ideally about unlocking human potential to do tasks differently and do different,
26 higher-value tasks." In other words, AI allows humans to focus on the human side of customer
27 service. With many repetitive tasks removed, customer service agents can focus on more creative
28 and fulfilling jobs, such as providing personalized service, working through complicated issues,
29 and building relationships.

30 That same research from HBR found that companies that strategically apply AI to customer
31 service create a new set of human tasks, many of which are of higher value than traditional
32 customer service responsibilities, including the following: Pursuing continual improvement;
33 Making sure the system aligns with the customer; Testing and evaluating avatars for customer
34 interactions; Monitoring data privacy and minimizing data bias; Assuring ethical machine
35 behavior. When companies redesign customer service jobs with these new tasks in mind, they
36 can create a more engaging work environment and attract and retain great talent more easily.

37 As much as customers want speed and efficiency, they also want someone who understands
38 them, and that can't always come from AI. Customer service agents provide a critical human
39 element: empathy. By providing the best of both worlds: speed and human empathy, AI can
40 create more satisfied customers and more engaged employees. Developing consistent,
41 convenient, and personalized experiences at scale has never been more important. 47% of Gen
42 Z will walk away from a brand after a single bad customer service experience, so every interaction
43 matters. AI helps brands provide reliable experiences for every type of interaction. That isn't to
44 say AI has reached its full potential yet. There are still countless issues and regulations to address
45 with its use, plus building systems that seamlessly move customers from AI to humans. Still, the
46 foundation has been set to revolutionize customer service and create an excellent experience for
47 customers and agents.

(Available at: <https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2023/08/16/what-impact-will-ai-have-on-customer-service/> - text especially adapted for this test).

*Bot: a computer program that works automatically, especially one that searches for and finds information on the internet. (www.dictionary.cambridge.org 09/09/23).

QUESTÃO 26 – Which of the following sentences best summarizes the text's main idea?

- A) AI is going to replace most of the customer service jobs, therefore agents must learn to provide services that cannot be offered by bots.
- B) AI is expected to replace the simple tasks in customer services, alleviating the burden of the agents and allowing them to focus on what really requires human attention.
- C) The regulations and ethics of the AI use were not addressed yet, so it is risky for customers to depend on it to have their problems solved.
- D) Most people do not like chat bots when reaching out to customer service and are asking for scientists to slow down the advancements towards AI.
- E) People who work with customer service are usually very stressed because customers want everything to be solved as fast as possible.

QUESTÃO 27 – The text mentions a research conducted by HBR. The research says that if AI is applied to customer service, companies can spend more time and energy in other tasks that will be more valued by clients. Which of the following is NOT on the list of suggested tasks?

- A) Build a knowledge-base for the AI.
- B) Keep working on service improvement.
- C) Make sure bots and AI are providing ethical services.
- D) Assess if the customer service system meets clients' needs.
- E) Assess AI-customers interactions.

QUESTÃO 28 – Analyze the following statements about the text and mark T, if true, or F, if false.

- () Companies struggle to keep their customer service agents because the job is very stressful.
- () Replacing agents constantly is costly for the companies and impacts the customer experience.
- () AI will replace inefficient and stressed agents.
- () AI will reduce the companies' cost with agents in 45% per year.

The correct order of filling the parentheses, from top to bottom, is:

- A) F – F – T – F.
- B) T – F – T – F.
- C) T – T – F – F.
- D) F – T – F – T.
- E) F – T – T – T.

QUESTÃO 29 – Which of the following questions is NOT answered by the text?

- A) What kind of tasks AI is expected to perform in customer service?
- B) What are the main struggles customer service faces?
- C) Can AI offer customers the same experience that agents do in all situations?
- D) What kind of experiences are customers looking for nowadays?
- E) Are there any risks in AI accessing the company and customers' data?

QUESTÃO 30 – Consider the verb tense in the sentence "AI **has shown** up everywhere in recent months" (l. 01-02). Which of the following is NOT a regular use of this verb tense?

- A) Past actions or experiences when the date is not mentioned.
- B) With nonaction verbs to state something that started in the past and is still true now.
- C) To describe the duration of an ongoing action.
- D) An action that was completed very recently.
- E) To mention two past actions, when one happened before the other.

QUESTÃO 31 – What are the **highlighted** words “it” (l. 21), “those” (l. 24), and “which” (l. 31) referring to, respectively?

- A) AI – jobs – tasks.
- B) customer and agents – categories – set.
- C) self-service – customer service – human.
- D) self-service – jobs – set.
- E) AI – categories – human.

QUESTÃO 32 – The word in **bold** “differently” (l. 25) is:

- A) An adverb; it describes the noun “tasks”.
- B) An adjective; it describes the verb “unlocking”.
- C) A verb; it describes the action linked to the noun “tasks”.
- D) An adverb; it describes the verb “do”.
- E) A noun that works as an adjective; it describes the verb “do”.

QUESTÃO 33 – All excerpts from the text listed below have an *-ing* structure. Mark the **INCORRECT** justification for its use.

- A) Working in customer service is notoriously stressful (l. 10) – The verb is the subject of the sentence.
- B) Contact centers are looking to do more with less (l. 16-17) – It is part of the present continuous structure.
- C) Automation is ideally about unlocking human potential (l. 25) – It is used to transform a stative verb into an action verb.
- D) Customer service agents can focus on more creative and fulfilling jobs (l. 27-28) – The suffix is used to transform a verb into an adjective.
- E) By providing the best of both worlds [...] AI can create more satisfied customers (l. 39-40) – The verb is in the gerund form because it follows a preposition.

QUESTÃO 34 – Consider the following excerpt from the text “The foundation has been set to revolutionize customer service” (l. 45-46). Which of the alternatives below shows the sentence correctly rewritten in the interrogative form?

- A) Have the foundation set to revolutionize customer service?
- B) Was the foundation set to revolutionize customer service?
- C) Has the foundation been set to revolutionize customer service?
- D) Did the foundation been set to revolutionize customer service?
- E) Had the foundation be set to revolutionize customer service?

QUESTÃO 35 – Analyze the following statements about the text:

- I. In “AI could provide a better experience” (l. 08), the word “better” is the superlative form of the irregular adjective “good”.
- II. In “One of the world’s top 10 most stressful jobs” (l. 11), “most stressful” is a superlative structure and “most” is used because “stressful” is a long adjective.
- III. In “It provides *faster, more efficient* service” (l. 21-22) there are two comparative structures. We add *-er* to the short adjective “fast”, and “more” to “efficient” because it is an irregular adjective.

Which ones are correct?

- A) Only I.
- B) Only II.
- C) Only III.
- D) Only II and III.
- E) I, II and III.

QUESTÃO 36 – The highlighted expression “gray areas” (l. 03) means that:

- A) It is not necessary to describe the situation in detail.
- B) It’s necessary to analyze the situation under the concept of “gray ethics”.
- C) Bad things or ideas are associated with the situation.
- D) The situation or the rules are unclear.
- E) There is an area of AI ethics that is referred to as gray.

QUESTÃO 37 – In the excerpt from the text “every interaction matters” (l. 42-43), the use of “matters” is:

- A) Incorrect – it should be used in a singular form because “interaction” is uncountable.
- B) Correct – “every” indicates plural subjects, therefore the verb should be in the third person plural form.
- C) Correct – “every” indicates that people or things are counted separately and not as group, so it is used with the third person singular verb form.
- D) Incorrect – “interaction” is a neutral noun and it should be used with a third person plural verb form.
- E) Correct – singular verb forms are required when they follow a quantifier.

QUESTÃO 38 – Celso Vasconcellos (2011) writes about didactics in class planning and teacher formation. He says that for a student to actually learn something there are six key-elements. Which of the sentences below does NOT represent a key-element to learning?

- A) Prior knowledge related to the subject.
- B) Access to the subject (new information to be linked with previous knowledge).
- C) The student’s desire to learn the subject.
- D) The opportunity for the student to express themselves about it.
- E) The ability to memorize and reproduce patterns and standard school behavior.

QUESTÃO 39 – According to José Carlos Libâneo (2013), the planning of the school year involves organizing and coordinating activities to achieve the goals that were previously established, as well as reviewing and adjusting them through the year. He says that planning serves many purposes related to school, teaching, and classroom management. Analyze the statements about the author’s take on these purposes and mark T, if true, or F, if false.

- () The planning should explain the principles, guidelines, and procedures of teaching that ensure the articulation between the school's tasks and the criteria of the social context.
- () It should be as detailed as possible, so the school can ensure teachers and students follow the plan exactly as described, no matter the circumstances.
- () It should decide the objectives, contents and methods, based on the demands posed by social reality and individual conditions of the students.

The correct order of filling the parentheses, from top to bottom, is:

- A) F – T – F.
- B) F – F – T.
- C) T – T – F.
- D) T – F – T.
- E) F – T – T.

QUESTÃO 40 – In the comic below we see a dialogue between internal organs, where the pancreas is asked the following questions:



The last question is an example of a tag question. In which of the alternatives below the structure of the tag question is INCORRECT?

- A) You have a car, haven't you?
- B) You've been to The States, haven't you?
- C) She doesn't like chocolate, does she?
- D) They went to school that day, didn't they?
- E) We won't buy that, will we?