



AUXILIAR DE ATENDIMENTO

PROCESSO SELETIVO
01/2019

NÃO ABRA ESTE CADERNO DE QUESTÕES ANTES QUE LHE PEÇAM.

AGUARDE AUTORIZAÇÃO PARA INICIAR A PROVA.

- ♣ Desligue o celular e outros aparelhos.
- ♣ Este **Caderno de Questões** contém **25 (vinte e cinco) questões** da Prova de sua Função Pública. Verifique se este caderno corresponde com a sua opção de inscrição.
- ♣ Procure responder as questões na ordem em que elas aparecem no **Caderno de Questões**. Responda a todas as questões.
- ♣ Os candidatos poderão levar consigo o caderno de questões após o tempo mínimo de permanência na sala de Provas.
- ♣ Você deve assinar a Folha de Respostas. Confira todos os seus dados (Nome, RG, Data de Nascimento) e assine no campo indicado para assinatura.
A não assinatura por parte do candidato na Folha de Respostas resultará na eliminação automática do mesmo.
- ♣ Para preenchimento da Folha de Respostas, utilize caneta esferográfica azul ou preta.
- ♣ Você deve assinalar na **Folha de Respostas** somente uma letra (alternativa) para cada questão.
- ♣ Preencha na Folha de Respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra escolhida conforme o exemplo:

--	--	--	--
- ♣ Assinale apenas uma alternativa para cada questão. Mais de uma marcação anulará a resposta.
- ♣ Não será permitido substituir a Folha de Respostas. Não rasure, amasse ou dobre a Folha.
- ♣ É vedado qualquer tipo de consulta e/ou comunicação durante a Prova.
- ♣ A prova terá duração de **2 horas**.
O tempo mínimo de permanência na sala é de **1 hora**.
- ♣ Os três últimos candidatos sairão simultaneamente da sala. Havendo insistência por parte do candidato em sair da sala, este será considerado desistente do Processo Seletivo.
- ♣ Deixe sobre a carteira **apenas** RG, Caneta, Lápis e Borracha.
- ♣ Qualquer dúvida, fale exclusivamente com o fiscal de sala.

BOA PROVA !

CONHECIMENTOS GERAIS

CONHECIMENTO UNIVERSAL

01

Um dos países latino-americanos que mais tem frequentado o noticiário político é a República Bolivariana de Venezuela, onde o aumento da pobreza e a repressão do governo aumentaram a pressão mundial para que seja deposto o Presidente do país, o Sr.

- (A) Simon Bolívar
- (B) Juan Guaidó
- (C) Nicolás Maduro
- (D) Hugo Chávez

02

“O costume já é antigo, mas a expressão ficou popular nos últimos anos: *‘mansplaining’*. Do inglês: *man* = homem e *explaining* = explicando. Trata-se do ato de um homem explicar a uma mulher, em tom de superioridade, algo muito simples, ou que ela já saiba, muitas vezes mais do que ele.”

(BOGGIO, Flávia. Folha de São Paulo, quinta-feira, 04 de julho de 2019, Caderno Ilustrada, p. C-5).

A língua portuguesa recebe vocábulos como resultado das relações políticas, culturais e comerciais com outros países, e as pessoas passam a utilizar termos novos para se comunicar. Neste contexto, estamos falando de:

- (A) Gíria
- (B) Estrangeirismo
- (C) Pornografia
- (D) Verborragia

03

Quando discutimos o processo de integração política, econômica e cultural mundial marcado por avanços nos meios de transporte e comunicação, estamos falando de:

- (A) Globalização
- (B) Inflação
- (C) Empreendedorismo
- (D) Capitalismo

04

A Segunda Grande Guerra (1939-1945) foi um conflito militar global que envolveu a maioria das nações do mundo, incluindo todas as grandes potências, organizadas em duas alianças militares opostas: os Aliados e o Eixo. Qual dos países abaixo não fazia parte do Eixo?

- (A) Alemanha
- (B) Rússia
- (C) Itália
- (D) Japão

LÍNGUA PORTUGUESA

Texto para as questões de 05 a 10

O amor é um pássaro que não sobrevive em gaiolas

Rebeca Bedone

Tive um canário quando era criança. A avezinha cabia na palma da minha mão. Alegre, distinto e bonito, o pássaro amarelo cantava o tempo todo. Seu canto pacífico era deliciosamente agradável: parecia uma composição poética e ritmada. A gaiola ficava pendurada na varanda de casa, e o vento que passava levava a melodia para quem estivesse por perto.

Certo dia, fui até a gaiola e chamei pelo passarinho; mas ele não apareceu, como sempre fazia. Tomada por um estranhamento, subi na cadeira para procurá-lo: o canário estava deitado, quieto, imóvel. Chamei pelo meu pai, que examinou o bichinho e, tristemente, me informou que ele havia morrido. Dizem que o canário vive cerca de 10 anos, mas aquele teve uma vida breve.

Já faz muito tempo que o canarinho se foi. Naquela época, eu não sabia nada sobre aves; nem sobre tantas outras coisas, como o amor. Não imaginava que seria impossível viver uma vida sem decepções ou arrependimentos. Que pessoas me desapontariam. Que eu magoaria alguém. Que sentiria remorso por ter sido egoísta, como quando prendi a avezinha que tanto gostava. Que pela necessidade de ter alguém ou pelo medo de ficar só, tentaria prender um companheiro ou um amigo.

Assim, houve um tempo em que resolvi andar sozinha. No decorrer dos anos, entre uma e outra decepção amorosa, meu coração calejado se fechou. Prendi a mim mesma, como no poema de Charles Bukowski: “há um pássaro azul em meu peito que quer sair, mas sou duro demais com ele, eu digo, fique aí, não deixarei que ninguém o veja”.

É que eu não queria mais sentir frio na barriga, aperto no peito e dores de adeus. Parecia quase impossível encontrar alguém que estivesse disposto ao amor e ao relacionamento — só mais tarde fui descobrir que era eu quem não estava disposta a me entregar. O silêncio após as partidas nunca deixou de tocar a minha alma, como a ausência do canto do meu canarinho.

Até que um dia, num desses dias em que não se espera da vida nada além do que ela já nos ofereceu, resolvi deixar de ser tão dura comigo mesma. Não foi fácil, houve um longo processo de paciência e autoconhecimento; mas houve, sobretudo, vontade de voar outra vez. O pássaro em meu peito partiu sem rumo nem expectativas, ele só queria ser livre das minhas dores e inseguranças.

Conheci meu namorado. Não foi amor à primeira vista, como nos contos de fadas; mas foi paixão da vida real: “você se apaixona quando se desprende da necessidade de ter alguém”. Quando você menos espera, as conversas ao telefone se perdem nas horas, junto com a alegria que chega na proximidade do reencontro; de repente, o tempo em que não houve afeto recíproco se preenche com um sentimento bom. E ao perceber a

felicidade explodir dentro do peito, percebe-se que ela é verdadeira porque não tem obrigação.

O amor é um pássaro que não sobrevive em gaiolas. Gaiolas podem ser o ciúme, a insegurança ou o próprio egoísmo. Gaiolas podem ser o medo de amar outra vez; ou pode ser a incompreensão de que amor e liberdade caminham juntos: amamos porque somos livres e temos liberdade porque confiamos no amor.

Há pessoas que têm receio da palavra liberdade; alguns até acreditam que ser livre é individualismo. Talvez, faltalhes a compreensão da honestidade de Bukowski, aquela que “não me deixa fingir que sou uma coisa que não sou”. Talvez, falta-lhes saber que a vida é efêmera, como o canto que inicia e termina antes de que gostaríamos. Mas, com a janela do coração aberta, os pássaros voam; e a pessoa permanece no relacionamento não por estar presa a ele, mas porque é genuíno o seu desejo de ficar.

FONTE: <https://www.revistabula.com/23923-o-amor-e-um-passaro-que-nao-sobrevive-em-gaiolas/>

05

Assinale a alternativa em que ocorra, considerando o contexto, indicação de momento passado:

- (A) Quando era criança.
- (B) O amor é um pássaro.
- (C) Gaiolas podem ser o ciúme.
- (D) Os pássaros voam.

06

Na passagem “e o vento que passava levava a melodia para quem estivesse por perto”, a ausência de vírgula antes do termo em destaque faz com que se afirme corretamente que:

- (A) É possível supor que a autora trata de qualquer vento, uma vez que o vento sempre passa.
- (B) A autora trata especificamente daquele vento que passava e levava a melodia para quem estivesse por perto, não de outro vento.
- (C) A autora trata de ventos, de maneira geral, pois é apenas uma metáfora da condição humana.
- (D) Confere coerência à passagem, pois toda melodia, nessas condições, é levada a quem está ao redor.

07

Em “Já faz muito tempo que o canarinho se foi”, se a expressão em destaque fosse substituída pela expressão “longos, longos anos” e se acrescentássemos ao verbo fazer o verbo auxiliar *dever*, mantendo-se o tempo verbal, o modo verbal e a correção gramatical, teríamos:

- (A) Já devem fazer longos, longos anos.
- (B) Já deve fazer longos, longos anos.
- (C) Já devia fazer longos, longos anos.
- (D) Já deviam fazer longos, longos anos.

08

Na passagem “Que sentiria remorso por ter sido egoísta, como quando prendi a avezinha que tanto gostava”, se considerarmos as prescrições da gramática normativa, há uma inadequação gramatical. Assinale a alternativa

em que essa inadequação esteja sanada, considerando o sentido original do texto:

- (A) Que sentiria remorso por ter sido egoísta, portanto prendi a avezinha a que tanto gostava.
- (B) Que sentiria remorso por ter sido egoísta, embora prendi a avezinha que tanto gostava.
- (C) Que sentiria remorso por ter sido egoísta, como quando prendi a avezinha de que tanto gostava.
- (D) Que sentiria remorso por ter sido egoísta, como quando prendi a avezinha com que tanto gostava.

09

Em “a pessoa permanece no relacionamento não por estar presa a ele, mas porque é genuíno o seu desejo de ficar”, os termos em destaque estabelecem ideia de:

- (A) Finalidade.
- (B) Concessão.
- (C) Conclusão.
- (D) Causa.

10

Sobre o texto, é correto afirmar que ele trata fundamentalmente:

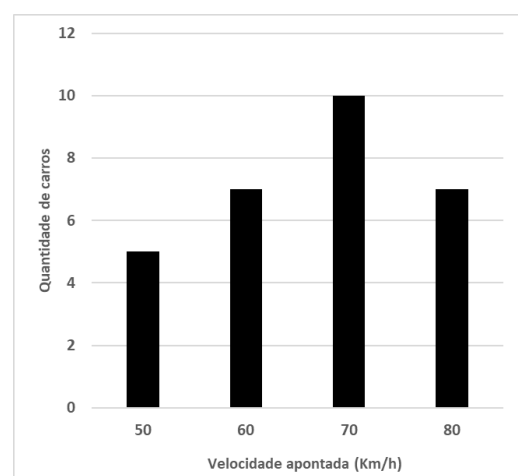
- (A) Das mágoas que as relações amorosas sempre causam.
- (B) Do sentimento amoroso que se realiza plenamente quando não há medos nem receios.
- (C) Da vingança, sentimento típico de pessoas não realizadas emocionalmente.
- (D) Das alegrias que viagens em companhia da pessoa amada trazem.

MATEMÁTICA

?

11

Um radar móvel registro a velocidade de alguns carros e a velocidade apontada nos mesmos gerou o gráfico da figura abaixo:



Assim, de acordo com as informações obtidas, a velocidade média dos carros está entre:

- (A) 55 e 60 Km/h.
- (B) 60 e 65 Km/h.

- (C) 65 e 70 Km/h.
 (D) 70 e 75 Km/h.

12

Um relógio atrasa 30 segundos a cada 4 horas. Completados, exatamente, 20 dias do início dos atrasos, quanto tempo ele estará atrasado?

- (A) 6 horas.
 (B) 1 hora.
 (C) 30 minutos.
 (D) 6 minutos.

13

Até 31 de janeiro de 2020 todos os estados e distrito federal do Brasil, deverão aderir ao novo formato de placas do mercosul, que podemos ver na figura abaixo:



FONTE: <https://g1.globo.com/carros/noticia/2019/06/28/placa-do-mercosul-e-adiada-para-janeiro-de-2020.ghtml>

Observamos que essas placas são retangulares tendo dimensões 400mm x 130 mm. Desejamos comprar uma chapa para confecção dessas placas de tal forma que não haja desperdício nenhum, imaginando que as placas serão posicionadas em justaposição sem espaços entre as mesmas. A única dimensão de placas que consegue fazer isso é:

- (A) 2 m x 2 m.
 (B) 2 m x 1,8 m.
 (C) 2 m x 2,1 m.
 (D) 2 m x 2,08 m.

ÁREA PARA RASCUNHO

ÁREA PARA RASCUNHO

14

Com a mudança das placas de carro do formato atual ABC1234, para o formato Mercosul ABC1D34, as placas atuais dos carros deverão ser modificadas para o novo padrão seguindo a tabela abaixo:

Segundo dígito da placa (Formato ABC-1234)	Quarta letra da placa Mercosul (Formato ABC1D34)
0	A
1	B
2	C
3	D
4	E
5	F
6	G
7	H
8	I
9	J

Desta forma um carro que hoje possui a placa KJC-3498, após a alteração terá a placa:

- (A) KJC3E98.
- (B) KJC3D98.
- (C) KJC3I98.
- (D) KJC3J98.

15

Uma pessoa com 150 kg decidiu fazer um regime. Para não ter problemas de saúde consultou um médico, que lhe propôs que não perdesse mais de 10% do seu peso atual a cada mês. Imaginando que ele emagreceu em cada mês o máximo possível, podemos dizer que ao terminar os 3 meses da dieta, essa pessoa estará pesando:

- (A) 107,35 kg.
- (B) 108,35 kg.
- (C) 109,35 kg.
- (D) 110,35 kg.

ÁREA PARA RASCUNHO

ÁREA PARA RASCUNHO

ÁREA PARA RASCUNHO

NOÇÕES DE DIREITOS HUMANOS

?

16

Em relação ao direito à liberdade de pensamento, de consciência e de religião, o que prescreve a Declaração Universal dos Direitos Humanos?

- (A) Toda pessoa tem liberdade de mudar de religião ou de convicção.
- (B) É aconselhado que em situações públicas ninguém manifeste sua religião ou convicção.
- (C) A religião deve ser incentivada através do ensino pela promoção dos cultos e ritos.
- (D) Todo o indivíduo tem o direito de ser discriminado pelas suas opiniões.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**CONHECIMENTO ESPECÍFICO TÉCNICO**

?

17

Em relação aos princípios do bom atendimento, analise:

- I - Estudar seu cliente é reconhecer características necessárias para desenvolver com qualidade o bom atendimento todo cliente exige um tratamento diferenciado, pois cada um tem necessidades diferentes;
- II - Um bom atendimento é pautado pelo tratamento profissional empreendido ao cliente. No entanto, não confunda profissionalismo com “robotismo”. Fuja das respostas padrões e dos processos engessados, tão comuns nessa área. A linguagem empregada deve ser adequada ao cliente, com um vocabulário simples e claro;
- III - Fique atento aos seus clientes, procurando sempre entendê-los. Uma boa maneira de fazer isso é através de pesquisas periódicas de satisfação que vão ajudar a revelar o que leva o seu cliente a buscar ou não a sua empresa.

Dos itens:

- (A) Apenas I e II estão corretos.
- (B) Apenas I e III estão corretos.
- (C) Apenas II e III estão corretos.
- (D) Todos estão corretos.

18

No processo de comunicação organizacional, devemos nos atentar com as formas de tratamento, especialmente quando há a questão de hierarquia. Isso é válido tanto na escrita quanto na fala. Nesse sentido, é importante conhecermos as formas de tratamento adequadas, bem como suas respectivas abreviações. Em relação aos pronomes de tratamento, assinale a alternativa incorreta:

- (A) “Vossa Excelência” deve ser utilizado para pessoas com alta autoridade, como: Presidente da República, Senadores, Deputados, Embaixadores, entre outros.
- (B) “Você” é utilizado para um tratamento íntimo, familiar.

- (C) “Vossa Magnificência” é utilizado para Reitores de Universidades.
- (D) “Vossa Reverendíssima” é utilizado para juizes e procuradores.

19

Os documentos são preservados em definitivo em razão de seu valor histórico, testemunhal, legal, probatório e científico-cultural. Como fonte de pesquisa são liberados para consulta, sendo permitido o acesso ao público em geral.

O trecho acima faz referência aos:

- (A) Arquivos continentes.
- (B) Arquivos improcedentes.
- (C) Arquivos correntes.
- (D) Arquivos permanentes.

20

A suíte Office traz diversificados programas de escritório, todos integrados, porém, cada qual especializado em uma aplicabilidade. Em um contexto onde será preciso criar slides para apresentação dos objetivos de um projeto, qual programa da Microsoft Office é o mais indicado?

- (A) InfoPath.
- (B) Power Point.
- (C) One Note.
- (D) Word.

21

O Microsoft Word é um dos mais utilizados editores de texto e grande parte de sua popularidade deve-se à amplitude de funcionalidades que disponibiliza. Entre elas, encontra-se a possibilidade de abrir e salvar modelos de documento, como currículos, convites e boletins informativos, de forma a agilizar a elaboração de documentos interessantes, atraentes e com aparência profissional. Qual a extensão padrão de modelos criados no Word 2016?

- (A) .modx
- (B) .docm
- (C) .dotx
- (D) .std

22

O Microsoft Word possui uma funcionalidade bastante prática que torna possível a elaboração automática de sumários, bastando que se escolha na aba de *Referências* o modelo de sumário desejado. Entretanto, a listagem de nomes dos títulos, seus níveis e páginas dependem da formatação adequada de cada título. Para gerar um sumário automaticamente, como aplicar a formatação padrão adequada aos títulos de sumário?

- (A) Selecionar no menu de configurações de fonte a opção Fonte para título.
- (B) Selecionar a linha do título e aplicar um estilo de título.
- (C) Clicar na aba Inserir e selecionar a opção Título.

- (D) Clicar com o botão auxiliar do mouse sobre o título e selecionar a opção Título para sumário.

23

Ao conectar no computador um cabo de projeção da tela, o Windows 10 permite que se escolha diferentes formatos, como por exemplo a projeção estendida, selecionada com o seguinte ícone:



Como é feita a projeção da tela no formato *Estender*?

- (A) O dispositivo conectado apresenta uma cópia da tela do computador.
- (B) O dispositivo conectado passa a ser a única tela de saída do computador.
- (C) O dispositivo conectado amplia a imagem sob o cursor do mouse.
- (D) O dispositivo conectado opera como uma continuação da tela do computador.

24

O Microsoft Excel é uma ferramenta da suíte Office que permite a criação e manipulação de planilhas. Entre as funcionalidades disponibilizadas pela ferramenta está a possibilidade de se definir fórmulas para que uma cédula realize cálculo ou realize determinado comportamento de maneira automatizada, como no exemplo da imagem a seguir:

	A	B	C	D
1	FEIRA LIVRE	R\$/Kg	Kg	Total (R\$)
2	Arroz	5,50	1,30	7,15
3	Feijão	13,90	1,00	13,90
4	Batata	3,90	1,43	5,56
5	Abóbora	18,80	0,61	11,51
6	Cenoura	6,70	0,41	2,76
7	Vagem	13,50	0,30	4,05
8	Tomate	8,19	0,89	7,29
9				=CONT.NÚM(D2:D8)
10				

Qual o resultado obtido com a fórmula aplicada na cédula D9?

- (A) 7.
- (B) 13,90.
- (C) 26,11.
- (D) 52,22.

25

O explorador de arquivos do Windows 10 possui a funcionalidade de pesquisa, bastante útil para

localização de arquivos. De que forma se pode procurar um arquivo através da ferramenta de pesquisa?

- (A) Abrir o explorador de arquivos, acessar a pasta ou diretório do raiz do arquivo, clicar sobre o campo de procura e digitar o nome do arquivo.
- (B) Abrir o explorador de arquivos, acessar a pasta de documentos e começar imediatamente a digitar a extensão do arquivo procurado.
- (C) Iniciar o navegador de preferência, digitar na barra de navegação o nome do arquivo e explorar o Windows 10.
- (D) Iniciar o navegador de preferência, arrastar para dentro da área de navegação um arquivo de conteúdo semelhante e aguardar exibição dos resultados.

ÁREA PARA RASCUNHO