

Nível Médio completo

Técnico de Nível Médio II - Operacional

Tipo 4 – AZUL



SUA PROVA

Além deste caderno de prova, contendo sessenta questões objetivas, você receberá do fiscal de sala:

- uma folha destinada às respostas das questões objetivas.



TEMPO

- **4 horas** é o tempo disponível para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas da prova objetiva;
- **1 hora** após o início da prova é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de provas;
- **1 hora** antes do término do período de prova é possível retirar-se da sala levando o caderno de provas.



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova;
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala;
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente uma delas está correta;
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal da sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher a folha de respostas;
- Use somente caneta esferográfica, em material transparente, com tinta preta ou azul;
- Assine seu nome apenas nos espaços reservados;
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de provas. Caso tenha recebido caderno de cargo ou cor ou tipo DIFERENTE do impresso em sua folha de respostas, o fiscal deve ser OBRIGATORIAMENTE informado para o devido registro na ata da sala;
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de folha de respostas em caso de erro;
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de provas;
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na folha de respostas;
- Durante a realização das provas, os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários.

Língua Portuguesa

TEXTO 1.

Por que sentimos calafrios e desconforto ao ouvir certos sons agudos – como unhas arranhando um quadro-negro?

Esta é uma reação instintiva para protegermos nossa audição. A cóclea (parte interna do ouvido) tem uma membrana que vibra de acordo com as frequências sonoras que ali chegam. A parte mais próxima ao exterior está ligada à audição de sons agudos; a região mediana é responsável pela audição de sons de frequência média; e a porção mais final, por sons graves. As células da parte inicial, mais delicadas e frágeis, são facilmente destruídas – razão por que, ao envelhecermos, perdemos a capacidade de ouvir sons agudos. Quando frequências muito agudas chegam a essa parte da membrana, as células podem ser danificadas, pois, quanto mais alta a frequência, mais energia tem seu movimento ondulatório. Isso, em parte, explica nossa aversão a determinados sons agudos, mas não a todos. Afinal, geralmente não sentimos calafrios ou uma sensação ruim ao ouvirmos uma música com notas agudas.

Aí podemos acrescentar outro fator. Uma nota de violão tem um número limitado e pequeno de frequências – formando um som mais “limpo”. Já no espectro de som proveniente de unhas arranhando um quadro-negro (ou de atrito entre isopores ou entre duas bexigas de ar) há um número infinito delas. Assim, as células vibram de acordo com muitas frequências e aquelas presentes na parte inicial da cóclea, por serem mais frágeis, são lesadas com mais facilidade. Daí a sensação de aversão a esse sons agudos e “crus”.

Ronald Ranvaud, *Ciência Hoje*, nº 282.

1

O segmento “*parte interna do ouvido*” indica

- (A) uma retificação de um termo anterior.
- (B) uma substituição de um termo inadequado.
- (C) uma explicação para leigos no assunto.
- (D) um esclarecimento para leitores médicos.
- (E) uma conclusão de uma informação dada anteriormente.

2

“Daí a sensação de aversão a esses sons agudos e ‘crus’”.

Assinale a opção em que o vocábulo “daí” mostra o mesmo valor semântico da frase acima.

- (A) Foi até a esquina e daí dirigiu-se ao ponto de ônibus.
- (B) Roubou a bolsa da velha senhora, daí que tenha sido preso.
- (C) Voltarei em cinco minutos e daí a pouco falarei com vocês.
- (D) Lerei até a página 15 e daí por diante deixarei com vocês a tarefa.
- (E) Sentarei naquela cadeira e daí partirei para outros voos.

3

As duas frases finais do texto marcam sua conclusão. Nesse caso, elas

- (A) contradizem o que é afirmado no texto.
- (B) correspondem a uma espécie de resumo do que já foi dito.
- (C) terminam por dar uma mensagem de valor positivo sobre o tema.
- (D) mostram uma nova visão sobre o tema tratado.
- (E) indicam novas saídas para o problema analisado.

4

O Texto 1, em relação à pergunta do título,

- (A) apresenta uma resposta apoiada em argumentos.
- (B) não fornece qualquer resposta.
- (C) dá uma resposta acompanhada de opiniões pessoais.
- (D) traz uma resposta incompleta e deficiente.
- (E) mostra várias respostas.

5

No título do texto 1, o segmento após o travessão é uma

- (A) explicação de um termo anterior.
- (B) exemplificação de “sons agudos”.
- (C) comparação de “sons agudos” com “unhas arranhando um quadro-negro”.
- (D) conclusão feita a partir da parte inicial do texto.
- (E) uma finalidade da produção de sons agudos.

6

A finalidade principal do texto 1 é

- (A) transmitir um conhecimento teoricamente novo.
- (B) dar características de um objeto determinado.
- (C) convencer o leitor de uma verdade.
- (D) relatar fatos de suspense.
- (E) alertar para perigos iminentes.

7

“As células da parte inicial, mais delicadas e frágeis, são facilmente destruídas...”

Na frase acima, o segmento sublinhado

- (A) explica a fragilidade das células.
- (B) apresenta a causa de as células serem facilmente destruídas.
- (C) estabelece uma comparação entre as células.
- (D) indica uma conclusão sobre o desempenho das células.
- (E) mostra a finalidade da fragilidade das células.

8

O emprego adequado de uma forma substituta de um dos segmentos abaixo é

- (A) “Por que sentimos” / a finalidade de sentirmos.
- (B) “Ao ouvir certos sons” / depois de ouvirmos certos sons.
- (C) “Reação instintiva” / intuitiva reação.
- (D) “Som proveniente” / som que provém.
- (E) “Facilmente destruídas” / destruídas com rapidez.

9

Assinale a opção em que a trecho sublinhada em “Esta é uma reação instintiva para protegermos nossa audição” é reescrita, sem modificação do seu sentido original.

- (A) Para que protegêssemos nossa audição.
- (B) Para o protecionismo de nossa audição.
- (C) Para que nossa audição fosse protegida.
- (D) Para, nossa audição, protegemos.
- (E) Para que protejamos nossa audição.

10

O trecho “*ou do atrito de isopores ou entre duas bexigas de ar*” mostra

- (A) uma comparação com o som produzido por unhas no quadro-negro.
- (B) outros exemplos do mesmo fenômeno citado.
- (C) uma explicação de um termo anterior.
- (D) um esclarecimento sobre um termo anterior pouco claro.
- (E) uma enumeração de diferentes casos em relação ao anteriormente citado.

11

Assinale a frase em que a grafia do vocábulo sublinhado está equivocada.

- (A) Por que sentimos calafrios?
- (B) A razão porque sentimos calafrios é conhecida.
- (C) Qual o porquê de sentirmos calafrios?
- (D) Sentimos calafrios porque precisamos defender nossa audição.
- (E) Sentimos calafrios por quê?

12

Quadro-negro é um substantivo que forma o plural do mesmo modo que

- (A) abaixo-assinado.
- (B) alto-falante.
- (C) segunda-feira.
- (D) sempre-viva.
- (E) caneta-tinteiro.

13

Assinale a opção que indica o par de palavras em que ocorre mudança de sentido se forem trocadas as posições dos vocábulos.

- (A) Reação instintiva / instintiva reação
- (B) Sons agudos / agudos sons
- (C) Determinados sons / sons determinados
- (D) Notas agudas / agudas notas
- (E) Número infinito / infinito número

14

“Quanto mais alta a frequência, mais energia tem seu movimento ondulatório.”

A relação lógica entre essas duas frases é a de

- (A) comparação.
- (B) causa/consequência.
- (C) afirmação/explicação.
- (D) conformidade.
- (E) proporcionalidade.

15

Assinale a opção em que o vocábulo mais tem classe de palavra diferente das demais.

- (A) “A parte mais próxima ao exterior...”
- (B) “As células da parte inicial, mais delicadas e frágeis...”
- (C) “...e a porção mais final”
- (D) “...quanto mais alta a frequência...”
- (E) “mais energia tem seu movimento ondulatório”

16

Assinale a opção que apresenta o conector que tem seu significado corretamente indicado.

- (A) “para protegemos nossa audição” / direção.
- (B) “vibra de acordo com as frequências” / proporcionalidade.
- (C) “razão por que, ao envelhecemos” / explicação.
- (D) “pois, quanto mais alta a frequência...” / conclusão.
- (E) “mas não a todos” / oposição.

17

As palavras *próxima-mediana-final* mostram uma evolução das partes da membrana em relação ao lugar.

Assinale a opção em que a evolução não é feita do vocábulo mais intenso para o menos intenso.

- (A) Quente – morno – frio.
- (B) Longínquo – distante – perto.
- (C) Miserável – pobre – carente.
- (D) Congelado – gelado – frio.
- (E) Magro – fraco – esquelético.

18

Assinale a opção que não mostra corretamente o antônimo da palavra sublinhada.

- (A) Sons agudos / sons graves.
- (B) Porção mais final / porção mais inicial.
- (C) Mais delicadas e frágeis / mais finas e frágeis.
- (D) Nossa aversão / nossa atração.
- (E) Número infinito / número finito.

19

As palavras do texto acentuadas pela mesma regra de acentuação gráfica são

- (A) cóclea / células.
- (B) frequências / destruídas.
- (C) responsável / média.
- (D) frágeis / música.
- (E) ondulatório / daí.

20

Em São Paulo diz-se “*bexigas*”, enquanto no Rio de Janeiro diz-se “*balões*”.

Essa diferença é um exemplo de

- (A) linguagem coloquial.
- (B) gíria.
- (C) regionalismo.
- (D) linguagem erudita.
- (E) arcaísmo.

Raciocínio Lógico

21

Newton pegou a doença *matematite* e precisa tomar um comprimido azul e um comprimido amarelo, diariamente, durante 10 dias. Cada comprimido azul custa R\$ 2,00 a mais do que cada comprimido amarelo. Ao todo, Newton vai gastar R\$ 260,00 com o tratamento.

Cada comprimido amarelo custa

- (A) R\$ 8,00.
- (B) R\$ 9,00.
- (C) R\$ 10,00.
- (D) R\$ 11,00.
- (E) R\$ 12,00.

22

Joelton é um rapaz que tem 4 irmãs e 4 irmãos. Sua irmã Joelma tem X irmãs e Y irmãos. O produto de X por Y é

- (A) 9.
- (B) 12.
- (C) 15.
- (D) 16.
- (E) 20.

23

Fátima, Sheila e Mônica começaram, cada uma, com o número 17. Fátima subtraiu 2 do número 17, multiplicou o resultado por 2 e, por fim, somou 3. Sheila somou 3 ao número 17, subtraiu 2 do resultado e, em seguida, multiplicou por 2. Mônica multiplicou o número 17 por 2, somou 3 ao resultado e, finalmente, subtraiu 2.

Conclui-se que a soma dos três resultados obtidos por elas é

- (A) 105.
- (B) 104.
- (C) 103.
- (D) 102.
- (E) 101.

24

Dois generosos amigos, cada um com uma certa quantia em dinheiro, fizeram a seguinte redistribuição: Valdomiro deu a Tiago uma quantia de modo a dobrar o que Tiago tinha. A seguir, Tiago fez o mesmo com Valdomiro, isto é, deu a Valdomiro uma quantia de modo a dobrar o que Valdomiro tinha. Ao final, os dois acabaram com R\$ 400,00 cada um.

Inicialmente, Valdomiro tinha

- (A) R\$ 200,00.
- (B) R\$ 300,00.
- (C) R\$ 400,00.
- (D) R\$ 500,00.
- (E) R\$ 600,00.

25

Uma piscina infantil contém 1000 litros de água. Devido a um pequeno vazamento, a cada dia, um décimo da quantidade de água existente na piscina no início do dia é perdido. Se nenhuma água adicional é retirada ou colocada na piscina, ao fim de três dias, o volume de água na piscina será de

- (A) 700 litros.
- (B) 710 litros.
- (C) 729 litros.
- (D) 732 litros.
- (E) 744 litros.

26

A distância entre Alice e Beatriz é de 12 m. A distância de Beatriz até Carla é de 5 m. A distância de Carla até Diego é de 3 m.

A menor distância possível entre Alice e Diego é

- (A) 3 m.
- (B) 4 m.
- (C) 5 m.
- (D) 15 m.
- (E) 20 m.

27

Alice, Bruno, Carlos e Denise são as quatro primeiras pessoas de uma fila, não necessariamente nesta ordem. João olha para os quatro e afirma:

- Bruno e Carlos estão em posições consecutivas na fila;
- Alice está entre Bruno e Carlos na fila.

Entretanto, as duas afirmações de João são falsas.

Sabe-se que Bruno é o terceiro da fila.

O segundo da fila é

- (A) Alice.
- (B) Bruno.
- (C) Carlos.
- (D) Denise.
- (E) João.

28

Em um tabuleiro de damas ($8 \times 8 = 64$ casas), escrevem-se os 64 primeiros números inteiros positivos. Os inteiros de 1 a 8 são escritos em ordem na primeira linha; os oito seguintes também em ordem na segunda linha; e assim, sucessivamente, até completar a oitava linha.

A soma dos quatro números que ficaram nos quatro cantos do tabuleiro é

- (A) 130.
- (B) 131.
- (C) 132.
- (D) 133.
- (E) 134.

29

Em 2017, na festa junina de confraternização dos funcionários de determinada empresa, houve a participação de 40% dos funcionários. A direção da empresa espera que, nos dois próximos anos, essa participação dos funcionários aumente, a cada ano, 50% em relação à participação dos funcionários no ano anterior.

Em 2019, a direção da empresa espera que a participação dos funcionários na festa junina de confraternização seja, em relação ao total de funcionários, de

- (A) 50%.
- (B) 60%.
- (C) 75%.
- (D) 90%.
- (E) 130%.

30

Considere o seguinte procedimento:

- Escolha três números diferentes do conjunto $\{2, 3, 5, 7, 8, 10\}$.
- Some dois desses números escolhidos.
- Multiplique o resultado da soma pelo terceiro número escolhido.

O maior resultado possível de se obter com esse procedimento é

- (A) 126.
- (B) 136.
- (C) 150.
- (D) 156.
- (E) 160.

Noções de Informática

31

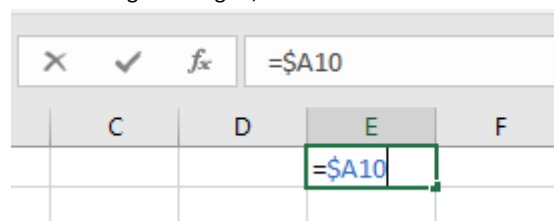
n^o

No MS - Word, um caractere à direita, menor do que o caractere anterior e acima da linha-base, como, por exemplo, a letra O no destaque acima, é chamado de caractere

- (A) elevado.
- (B) delineado.
- (C) subscrito.
- (D) sobrescrito.
- (E) tachado.

32

Observe a figura a seguir, extraída do MS Office Excel:



Assinale a opção que indica o significado do símbolo \$ colocado antes de A10.

- (A) O valor da célula será a soma dos 10 primeiros elementos da coluna A.
- (B) O valor dessa célula será um texto, mesmo que o valor de A10 seja um número.
- (C) Se a célula for copiada por meio de Ctrl+C e Ctrl+V, somente o seu valor será copiado.
- (D) Se essa célula for copiada por meio de Ctrl+C e Ctrl+V, a referência continuará a ser A10, mas somente se for na mesma linha.
- (E) Se essa célula for copiada por meio de Ctrl+C e Ctrl+V, a referência continuará a ser A10, independentemente do destino.

33

Uma intranet é um sítio Web do tipo

- (A) público: qualquer pessoa com acesso à Internet pode ver o seu conteúdo.
- (B) compartilhado: os empregados e os clientes da empresa podem ver o seu conteúdo.
- (C) interno: somente as pessoas ligadas à empresa podem ver o seu conteúdo.
- (D) seguro: qualquer pessoa com uma senha especial pode ver o seu conteúdo.
- (E) restrito: somente os diretores da empresa podem ver o seu conteúdo.

34

Assinale a opção que representa um dispositivo de armazenamento de dados volátil.

- (A) *Blu-Ray*
- (B) CD
- (C) DVD
- (D) HDD
- (E) RAM

35

O Linux é um

- (A) *malware*.
- (B) sistema operacional.
- (C) programa aplicativo.
- (D) *firmware*.
- (E) *hardware*.

36

No MS-Word, pode-se controlar o alinhamento do texto em um parágrafo, de modo que cada linha se estenda desde a margem esquerda do parágrafo até a sua margem direita, conforme mostrado no exemplo a seguir.

No menu Inserir, as galerias incluem itens que são projetados para corresponder à aparência geral do documento. Você pode usar essas galerias para inserir tabelas, cabeçalhos, rodapés, listas, folhas de rosto e outros blocos de construção do documento. Quando você cria imagens, gráficos ou diagramas, esses elementos também são coordenados com a aparência atual do documento. Você pode alterar facilmente a formatação do texto selecionado no documento escolhendo uma aparência para o texto selecionado na galeria Estilos Rápidos, na guia Página Inicial.

O nome desse alinhamento é

- (A) centralizado.
- (B) justificado.
- (C) concentrado.
- (D) latente.
- (E) polarizado.

37

A função SE, no MS Excel,

- (A) determina o erro padrão (*standard error*) de uma distribuição probabilística.
- (B) retorna valor_se_erro se a expressão for um erro; caso contrário, retorna o valor da expressão.
- (C) calcula a *Sensação Extravertida* de uma amostra.
- (D) calcula a Soma Exponencial de uma série histórica.
- (E) verifica se uma condição foi satisfeita e retorna um valor se VERDADEIRO e um outro valor se FALSO.

38

O domínio na Internet “org.br” é destinado a

- (A) instituições governamentais.
- (B) instituições não governamentais em geral.
- (C) instituições não governamentais sem fins lucrativos.
- (D) qualquer pessoa física.
- (E) qualquer pessoa jurídica.

39

Para apagar um arquivo sem enviá-lo para a lixeira, o usuário pode utilizar o comando

- (A) Alt+Delete.
- (B) Ctrl+Alt+Delete.
- (C) Ctrl+Delete.
- (D) Ctrl+Shift+Delete.
- (E) Shift+Delete.

40

Vários parágrafos foram digitados em um documento utilizando o MS Office Word na sua configuração original. Considere que todos os parágrafos utilizaram o estilo “Normal” e que o texto é composto por diversas seções, cada uma com mais de uma página.

Se o espaçamento entre linhas do estilo “Normal” for modificado, essa alteração irá aparecer

- (A) em todos os parágrafos da página onde o cursor estiver.
- (B) em todos os parágrafos da seção onde o cursor estiver.
- (C) em todos os parágrafos do estilo “Normal” de todas as seções, em todas as páginas.
- (D) somente no(s) parágrafo(s) selecionado(s).
- (E) somente nos parágrafos digitados depois da modificação do estilo.

Conhecimentos Específicos

41

De acordo com o Art. 5º da Constituição Federal de 1988, “*todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade*”.

Tal sentença se expressa, entre outros, nos termos apresentados nas afirmativas a seguir, à **exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei.
- (B) É plena a liberdade de associação de caráter civil, militar ou paramilitar, para fins lícitos.
- (C) São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.
- (D) É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem.
- (E) É livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato.

42

As afirmativas a seguir apresentam as funções básicas de um PABX analógico, à **exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Controlar chamadas telefônicas internas e externas.
- (B) Deixar chamadas em espera.
- (C) Poder bloquear o recebimento de chamadas a cobrar.
- (D) Oferecer capacidade ilimitada de ramais.
- (E) Possibilitar reuniões por telefone.

43

Sobre as recomendações para um bom atendimento telefônico, analise as afirmativas a seguir.

- I. Tenha sempre à mão tudo de que necessita: caneta, papel, relação de ramais etc.
- II. Anote todos os recados e os encaminhe à pessoa que precisa recebê-los.
- III. Peça para a pessoa esperar na linha quando você não entender bem o que ela disse.

Está correto o que se afirma em:

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

44

Prestar um atendimento de qualidade ao público deve ser uma preocupação essencial de qualquer organização. As opções a seguir apresentam algumas recomendações que devem ser seguidas na recepção ao público, à **exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Trate todos com atenção; mantenha uma atitude profissional e respeitosa.
- (B) Seja proativo; pergunte à pessoa: “- Em que posso ajudar?” ou algo semelhante.
- (C) Seja paciente; não interrompa bruscamente a pessoa.
- (D) Mantenha uma atitude receptiva; converse sobre assuntos pessoais, de modo a humanizar o atendimento.
- (E) Demonstre interesse durante o atendimento; não atenda a telefonemas ou mantenha conversas paralelas.

45

Acerca das habilidades no trato interpessoal, assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () A eficiência para lidar com as pessoas pode ser prejudicada por inabilidade no trato pessoal.
- () As pessoas que mais buscam compreender os outros tendem a ser menos eficazes no relacionamento humano.
- () A teoria mais aceita nas relações humanas atualmente afirma que as pessoas não são capazes de aperfeiçoar sua habilidade em compreender os outros ou a si próprias.

As afirmativas são, respectivamente, de cima para baixo:

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

46

O agente do processo de comunicação, ou seja, a pessoa que tem uma mensagem para comunicar, é denominado

- (A) emissor.
- (B) ativador.
- (C) receptor.
- (D) propulsor.
- (E) mediador.

47

No processo de comunicação, a mensagem é composta por conteúdo e forma. As afirmativas acerca da mensagem, apresentadas a seguir, estão corretas, à **exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) A mensagem deve estar adequada ao nível cultural, técnico e hierárquico do receptor.
- (B) O conteúdo representa o que será transmitido e depende dos objetivos do processo de comunicação.
- (C) O conteúdo deve comunicar o essencial frente aos objetivos a serem alcançados pelo emissor.
- (D) A forma é a maneira pela qual a mensagem é transmitida.
- (E) A forma de transmissão de uma mensagem é sempre verbal.

48

“É o mais completo dos sistemas de PABX. Funciona como se fosse um servidor Proxy, possibilitando que a comunicação seja feita por um software instalado nos computadores da empresa.”

O texto se refere ao PABX

- (A) analógico.
- (B) digital.
- (C) VoIP.
- (D) iCloud.
- (E) artificial.

49

Sobre a relação do atendente com o público externo ou com os colegas, analise as recomendações a seguir, e assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () Não repreenda alguém em público; analise o caso a sós, posteriormente, mas aceite pontos de vista diferentes do seu.
- () Trabalhe em equipe: coopere com os colegas e tente sempre manter relacionamentos positivos e produtivos com os outros funcionários.
- () Use termos como “amigo” ou “meu querido” para estabelecer uma relação mais afetiva desde o início e criar um vínculo entre a pessoa atendida e o atendente.

As afirmativas são, respectivamente,

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

50

Você atende a uma ligação telefônica. A pessoa não se identifica e pede para falar com o chefe do setor. Preferencialmente, você pergunta:

- (A) *Quem gostaria?*
- (B) *Quem quer falar, por favor?*
- (C) *Quem é?*
- (D) *Qual o seu nome?*
- (E) *Ele sabe quem é você?*

51

A apresentação pessoal é muito importante para um bom atendimento. Sobre as recomendações acerca da apresentação pessoal, analise as afirmativas a seguir.

- I. Evite usar roupas extravagantes, que chamem a atenção.
- II. Não compareça ao trabalho de bermuda ou como se estivesse de folga. Passe uma imagem profissional.
- III. Evite usar perfume forte e brincos, colares e pulseiras muito chamativos.

Está correto o que se afirma em:

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

52

Algumas ações consideradas positivas nas relações interpessoais estão listadas a seguir, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Compreender que as pessoas são imperfeitas e, portanto, podem necessitar de ajuda.
- (B) Procurar entender os sentimentos do outro.
- (C) Ser paciente com os outros.
- (D) Tentar impor seu ponto de vista sem argumentar.
- (E) Preferir elogiar a criticar.

53

Sobre os direitos dos cidadãos, avalie as afirmativas a seguir.

- I. É livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer.
- II. É assegurado a todos o acesso à informação, resguardado o sigilo da fonte quando necessário ao exercício profissional.
- III. É livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens.

Está correto o que se afirma em:

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

54

As afirmativas a seguir apresentam alguns deveres do cidadão, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Respeitar os direitos sociais de outras pessoas.
- (B) Cumprir as leis.
- (C) Colaborar com as autoridades.
- (D) Impedir a livre manifestação do pensamento.
- (E) Proteger a natureza.

55

No processo comunicacional, o conjunto de fatores que impedem ou dificultam a recepção da mensagem se denomina *barreiras*.

Em um contexto organizacional, acerca das *barreiras*, avalie se as afirmativas a seguir são falsas (F) ou verdadeiras (V).

- () A falta de comunicação é um dos problemas mais frequentes nas organizações empresariais, o que gera as mais graves consequências para o processo comunicacional.
- () Quando a mensagem não tem conteúdo e forma bem definidos, devido à falta de clareza de seus objetivos, ela tende a gerar incompreensão.
- () Quando a comunicação sobre determinado acontecimento não explicita o contexto no qual ele está inserido, ela tende a erguer uma barreira.

As afirmativas são, respectivamente,

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

56

Embora a prestação de serviços tenha como objetivo atender às expectativas dos clientes, algumas vezes é preciso lidar com a insatisfação. Todo cliente que reclama dá à organização a oportunidade de melhorar os seus processos.

Sobre os procedimentos adequados para lidarmos com a reclamação de um cliente insatisfeito, analise as afirmativas a seguir.

- I. Mostre interesse pelo problema apresentado, ouvindo atentamente a reclamação.
- II. Tente solucionar o problema utilizando os recursos pertinentes.
- III. Comunique ao cliente que não há como solucionar o problema.

Está correto o que se afirma em:

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

57

Se bem administrado, o conflito pode gerar benefícios aos indivíduos e às organizações. As opções a seguir demonstram isso, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Provoca o aumento da motivação.
- (B) Acarreta a redução de quadros.
- (C) Promove Incentivos para o crescimento.
- (D) Estimula a cooperação e as alianças.
- (E) Aumenta a coesão de grupo.

58

A modalidade de comunicação interna entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em um mesmo nível ou em níveis diferentes, é denominada

- (A) ofício.
- (B) aviso.
- (C) protocolo.
- (D) memorando.
- (E) ata.

59

A velocidade de circulação da informação, a possibilidade de interatividade e a multiplicidade dos meios de comunicação são algumas das evidências de que estamos vivendo a chamada *Revolução da Informação*.

Sobre a comunicação, analise as afirmativas a seguir.

- I. A comunicação é o processo pelo qual alguma coisa torna-se comum ou é compartilhada entre as pessoas.
- II. As formas não verbais, como gestos, expressões faciais e movimentos corporais também são códigos e sinais usados pelas pessoas para expressar suas ideias e sentimentos.
- III. As finalidades básicas da comunicação são entender o mundo, relacionar-se com os outros e transformar a si mesmo e à realidade.

Está correto o que se afirma em:

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

60

Sobre os procedimentos adequados para evitar conflitos ou para manter a situação sob controle, assinale a afirmativa correta.

- (A) Ouvir os litigantes para marcar posição.
- (B) Criticar as partes em conflito para encontrar alternativas.
- (C) Negociar com os envolvidos para acirrar os ânimos.
- (D) Confrontar posições para definir o vencedor.
- (E) Aceitar as divergências para encaminhar o entendimento.

Realização

