

Nível Médio completo

Técnico de Nível Médio I - Atendimento

Tipo 3 – AMARELA



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

O chamado “fumante passivo” é aquele indivíduo que não fuma, mas que acaba respirando a fumaça dos cigarros fumados ao seu redor. Até hoje, discutem-se muito os efeitos do fumo passivo, mas uma coisa é certa: quem não fuma não é obrigado a respirar a fumaça dos outros.

O fumo passivo é um problema de saúde pública em todos os países do mundo. Na Europa, estima-se que 70% das pessoas estão expostas à fumaça “de segunda mão”, enquanto, nos Estados Unidos, 88% dos não fumantes acabam fumando passivamente. A Sociedade do Câncer da Nova Zelândia informa que o fumo passivo é a terceira entre as principais causas de morte no país, depois do fumo ativo e do consumo de álcool.

(Disponível em www.terra.com.br. Acesso em 28 de agosto de 2016)

1

“O chamado “fumante passivo” é aquele indivíduo que não fuma, mas que acaba respirando a fumaça dos cigarros fumados ao seu redor”.

Essa frase do texto 1 apresenta a definição do termo “fumante passivo”, o que também ocorre na seguinte frase:

- (A) “Cozinhar é como amar. Entregue-se ou caia fora”.
- (B) “Um avião é o lugar perfeito para fazer dieta”.
- (C) “Cada parto é um parto diferente dos demais”.
- (D) “As ideias são como filhos errantes: aparecem quando menos se espera”.
- (E) “O estilo é um modo muito simples de dizer coisas complicadas”.

2

Leia a frase a seguir.

“Entre os efeitos positivos do fumo inclui-se a economia com o sistema de saúde por causa da mortalidade prematura do fumante”.

Assinale a opção que apresenta a maneira de reescrever-se essa frase em que o emprego de vírgulas é adequado.

- (A) Entre os efeitos positivos do fumo, inclui-se a economia com o sistema de saúde, por causa da mortalidade prematura do fumante.
- (B) Por causa da mortalidade prematura do fumante, entre os efeitos positivos do fumo, inclui-se a economia com o sistema de saúde.
- (C) Entre os efeitos positivos do fumo inclui-se a economia, com o sistema de saúde, por causa da mortalidade prematura do fumante.
- (D) Inclui-se a economia com o sistema de saúde entre os efeitos positivos do fumo por causa da mortalidade, prematura do fumante.
- (E) Por causa da mortalidade, prematura, do fumante, entre os efeitos, positivos, do fumo inclui-se a economia com o sistema de saúde.

3

“...cigarros fumados ao seu redor.”

A expressão “ao seu redor” só não equivale a

- (A) “à sua volta”.
- (B) “em seu círculo social”.
- (C) “em local próximo”.
- (D) “na sua vizinhança”.
- (E) “em torno dele”.

4

No texto 1 aparecem dois termos com aspas: “fumante passivo” e “de segunda mão”.

Sobre o emprego das aspas nesses dois casos, assinale a afirmativa correta.

- (A) As aspas são empregadas pela mesma razão nos dois casos.
- (B) No primeiro caso, as aspas são empregadas para indicar um termo com um novo sentido.
- (C) No segundo caso, as aspas são empregadas para indicar o uso de gíria.
- (D) No primeiro caso, as aspas são empregadas para realçar ironicamente uma expressão.
- (E) No segundo caso, as aspas indicam uma citação.

5

Leia a frase a seguir.

“Entre os efeitos positivos do fumo inclui-se a economia com o sistema de saúde por causa da mortalidade prematura do fumante.”

Assinale a opção que indica o exemplo de linguagem figurada presente nessa frase.

- (A) Metáfora
- (B) Eufemismo
- (C) Ironia
- (D) Pleonismo
- (E) Personificação

6

“O chamado ‘fumante passivo’ é aquele indivíduo que não fuma, mas que acaba respirando a fumaça dos cigarros fumados ao seu redor”.

Nesse segmento do texto 1, a expressão “acaba respirando” apresenta uma ideia de

- (A) condição.
- (B) consequência.
- (C) finalidade.
- (D) causa.
- (E) meio.

7

Há duas ocorrências do pronome se no texto 1: “discutem-se” e “estima-se”.

Sobre esse emprego, assinale a afirmativa correta.

- (A) Nos dois casos trata-se de pronome apassivador.
- (B) Nos dois casos trata-se de marca de indeterminação do sujeito.
- (C) No primeiro caso trata-se de pronome reflexivo.
- (D) No segundo caso trata-se de pronome recíproco.
- (E) No segundo caso trata-se de parte integrante do verbo.

8

Da leitura do texto 1, pode-se concluir que

- (A) os que não fumam também devem ser respeitados.
- (B) os fumantes passivos sofrem mais doenças que os fumantes ativos.
- (C) o fumo ativo é a segunda causa de câncer na Nova Zelândia.
- (D) todo fumante ativo acaba por tornar-se fumante passivo.
- (E) o câncer é exclusivamente causado pelo fumo, ativo ou passivo.

TEXTO 2

Crianças infelizes

Uma em cada onze crianças com idade entre 8 e 16 anos está infeliz, segundo um estudo divulgado em janeiro deste ano [2012] pela *Children's Society*.

Apesar de a pesquisa trazer à tona uma realidade do Reino Unido, especialistas brasileiros em saúde infantil afirmam que esse não é um problema exclusivo das crianças britânicas. Para eles, mais do que infelizes, elas estão ansiosas, estressadas, deprimidas e sobrecarregadas. “As crianças de hoje estão desconfortáveis com a infância”, diz a Coordenadora da Unidade de Psiquiatria da Infância e Adolescência da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp).

Veja, 12 de fevereiro de 2012.

9

O título do texto 2 fala de “crianças infelizes”. A causa dessa infelicidade, segundo a leitura, é

- (A) não desfrutarem de conforto em suas casas.
- (B) não suportarem as cobranças feitas no Reino Unido.
- (C) sentirem-se diferentes dos adultos.
- (D) conviverem com compromissos em excesso.
- (E) não serem encaminhados para tratamento psiquiátrico.

10

“Apesar de a pesquisa trazer à tona uma realidade do Reino Unido, ...”.

Nessa frase do texto 2, a expressão sublinhada equivale a

- (A) denunciar.
- (B) comentar.
- (C) debater.
- (D) analisar.
- (E) revelar.

11

Um segmento do texto aparece entre aspas por que

- (A) destaca uma parte importante do texto.
- (B) informa ao leitor que se trata de uma ironia.
- (C) mostra a tradução de um texto estrangeiro.
- (D) indica a reprodução de uma fala alheia.
- (E) separa um segmento que não tem ligação temática com o texto.

12

“Para eles, mais do que infelizes, elas estão ansiosas...”

Nesse caso, os pronomes sublinhados referem-se, respectivamente, a

- (A) meninos / meninas.
- (B) especialistas / crianças britânicas.
- (C) brasileiros / crianças brasileiras.
- (D) estudiosos brasileiros / crianças de hoje.
- (E) especialistas / crianças com menos de 8 anos.

13

A indicação do ano [2012] entre colchetes é necessária porque

- (A) a expressão “deste ano” pode vir a referir-se ao ano do momento da leitura.
- (B) o estudo realizado tem validade somente até o ano indicado.
- (C) a data da publicação da revista deve ser indicada com rigor.
- (D) a data indica o ano em que se realizou o estudo referido.
- (E) as informações veiculadas são datadas por obrigação de caráter legal.

14

“Apesar de a pesquisa trazer à tona uma realidade do Reino Unido...”

Assinale a opção que apresenta a maneira adequada de reescrever-se essa frase do texto sem alteração do seu sentido original.

- (A) Mesmo que a pesquisa traga à tona uma realidade do Reino Unido...
- (B) Ainda que a pesquisa trouxesse à tona uma realidade do Reino Unido...
- (C) Sem que a pesquisa trouxesse à tona uma realidade do Reino Unido...
- (D) Para a pesquisa trazer à tona uma realidade do Reino Unido...
- (E) À medida que a pesquisa traga à tona uma realidade do Reino Unido...

Observe a charge a seguir.



15

O argumento utilizado pela morte para convencer o fumante apela para

- (A) a intimidação, com a ameaça de morte.
- (B) a sedução, destacando sua inteligência.
- (C) a tentação, mostrando-lhe o prazer de fumar.
- (D) a afetividade, utilizando linguagem carinhosa.
- (E) a mentira, pois confirma a afirmação veiculada pela TV.

16

Já o argumento do chargista em relação ao leitor apela para

- (A) a intimidação do leitor, por meio da vergonha.
- (B) a sedução do leitor, considerando-o inteligente.
- (C) a ridicularização dos não fumantes por serem menos inteligentes.
- (D) o interesse por economia por parte do leitor.
- (E) a provocação do medo do leitor diante da morte.

TEXTO 3

Vale a pena investir em energia nuclear no Brasil?

Creio que ainda não temos estudos suficientes para o uso da energia nuclear, principalmente em um país como o Brasil, onde a estrutura e a segurança dificilmente são prioridades. Acho que devíamos investir em outros métodos de energia, alguma energia sustentável e segura. Agora devemos nos preocupar um pouco mais com o planeta e com a segurança das pessoas, para garantir um futuro.

O Estado de São Paulo, 18 de março de 2011.

17

O texto 3 expressa

- (A) uma opinião.
- (B) uma dúvida.
- (C) uma certeza.
- (D) uma preocupação.
- (E) um alerta.

18

O texto fala de “energia sustentável”; o termo “sustentável” se refere à energia

- (A) que pode ser custeada pelo consumidor.
- (B) que é produzida pelo Estado.
- (C) que é produzida pelo menor preço.
- (D) que provoca menos danos ao ambiente.
- (E) que se utiliza de elementos naturais como os rios.

19

Vale a pena investir em energia nuclear no Brasil?

Creio que ainda não temos estudos suficientes para o uso da energia nuclear, principalmente em um país como o Brasil, onde a estrutura e a segurança dificilmente são prioridades. Acho que devíamos investir em outros métodos de energia, alguma energia sustentável e segura. Agora devemos nos preocupar um pouco mais com o planeta e com a segurança das pessoas, para garantir um futuro.

O Estado de São Paulo, 18 de março de 2011

Assinale a opção que indica o termo sublinhado que se refere a um outro termo anterior do texto.

- (A) que
- (B) energia nuclear
- (C) onde
- (D) planeta
- (E) das pessoas

20

O texto 3 tem por título a pergunta:

“Vale a pena investir na energia nuclear no Brasil?”

Em relação a essa pergunta, o texto

- (A) não leva em conta o questionamento feito.
- (B) foge da pergunta, desviando-se do assunto.
- (C) responde integralmente ao que foi perguntado.
- (D) responde parcialmente à pergunta formulada.
- (E) declara que a questão é algo sem valor.

Raciocínio Lógico

21

Cícero está preparando um discurso para a formatura de sua turma. Seu discurso deve durar entre 20 minutos e meia hora, e a taxa ideal para discursar é de 120 palavras por minuto.

Assinale a opção que indica a quantidade de palavras adequada para o discurso de Cícero.

- (A) 1200.
- (B) 2000.
- (C) 3000.
- (D) 4000.
- (E) 4200.

22

Em um determinado mapa, 13 cm representam 91 km. Nesse mesmo mapa, 23 cm representam

- (A) 101 km.
- (B) 121 km.
- (C) 141 km.
- (D) 161 km.
- (E) 181 km.

23

Raul tem 96 anos. Teotônio tem um terço da idade de Raul e Sara tem 9 anos a mais do que Teotônio.

Assinale a opção que indica a idade de Sara.

- (A) 23 anos.
- (B) 29 anos.
- (C) 32 anos.
- (D) 39 anos.
- (E) 41 anos.

24

Uma casa mal-assombrada tem 5 janelas. O número de maneiras diferentes pelas quais um fantasma pode entrar por uma janela qualquer e sair por outra diferente é

- (A) 9.
- (B) 10.
- (C) 16.
- (D) 20.
- (E) 25.

25

Dois conjuntos A e B têm a mesma quantidade de elementos. A união deles tem 2017 elementos e a interseção deles tem 1007 elementos.

O número de elementos do conjunto A é

- (A) 505.
- (B) 1010.
- (C) 1512.
- (D) 1515.
- (E) 3014.

26

Uma árvore é 4 m mais alta do que outra árvore. As alturas das duas árvores estão na razão $\frac{2}{3}$.

A árvore mais alta mede

- (A) 6 m.
- (B) 8 m.
- (C) 9 m.
- (D) 12 m.
- (E) 15 m.

27

Os pais de Lucas concordaram em comprar o ingresso para que ele possa assistir ao *show* de sua banda favorita, desde que ele ajude nas tarefas domésticas durante as 4 semanas que antecedem ao *show*, com uma média de 6 horas por semana.

Nas 3 primeiras semanas, Lucas ajudou nas tarefas domésticas por, respectivamente, 7, 4 e 4 horas.

Para atingir a média estabelecida, ele deverá, na quarta semana, ajudar nas tarefas domésticas por

- (A) 9 horas.
- (B) 8 horas.
- (C) 7 horas.
- (D) 6 horas.
- (E) 5 horas.

28

Joana e Antônio marcaram um encontro na porta de um cinema. Antônio chegou às 19h23 e Joana chegou às 20h11.

Antônio esperou por Joana durante

- (A) 1h12min.
- (B) 48min.
- (C) 42min.
- (D) 38min.
- (E) 32min.

29

Vinte times vão disputar um campeonato de vôlei no qual, a cada jogo, o perdedor é eliminado do campeonato.

Para definir o campeão, são necessários

- (A) 20 jogos.
- (B) 19 jogos.
- (C) 18 jogos.
- (D) 17 jogos.
- (E) 16 jogos.

30

Oito árvores foram plantadas de um mesmo lado, ao longo de uma rodovia em linha reta. A distância entre árvores consecutivas é sempre a mesma.

Se a distância entre a primeira e a sexta árvores é de 600 m, então a distância entre a quarta e a oitava árvores é de

- (A) 720 m.
- (B) 600 m.
- (C) 480 m.
- (D) 400 m.
- (E) 360 m.

Noções de Informática

31

Assinale a opção que apresenta dois dispositivos de saída de dados cujo resultado possa ser lido por humanos sem a necessidade de outros recursos eletrônicos.

- (A) Disco óptico e *scanner*.
- (B) Impressora e disco óptico.
- (C) Impressora e *plotter*.
- (D) *Plotter* e disco óptico.
- (E) *Scanner* e impressora.

32

Selecione da lista a seguir, o único nome de arquivo inválido no Windows 10.

- (A) SeráQuePode.txt
- (B) SerahQuePode?.txt
- (C) Serah que pode.txt
- (D) Serah.que.pode.txt
- (E) Serah_que_pode.txt.txt

33

No MS Excel 2016, na configuração original, o menu que contém a opção para inserir um comentário é o

- (A) dados.
- (B) exibição.
- (C) inserir.
- (D) *layout* da página.
- (E) revisão.

34

No Microsoft Windows 10, quando o usuário recupera um arquivo apagado que ainda estava na lixeira, o arquivo recuperado é armazenado

- (A) na Área de Trabalho do usuário.
- (B) na pasta Arquivos Recuperados.
- (C) na pasta Documentos.
- (D) na pasta onde ele estava antes de ser apagado.
- (E) na raiz do disco do usuário.

35

Após visitar vários sítios Web, você gostaria de voltar aos sítios mais interessantes, mas acha difícil lembrar-se de todos os endereços.

Nesse contexto, o nome do recurso no Microsoft Edge ou no Google Chrome, que permite armazenar, para uso futuro, o endereço Web de sítios selecionados é

- (A) sítios confiáveis.
- (B) informações pessoais.
- (C) favoritos.
- (D) busca.
- (E) sincronização.

36

Nos modernos sistemas operacionais, o nome usado para o elemento gráfico que indica a posição do *mouse* na tela é

- (A) barra de rolagem.
- (B) botão.
- (C) marcador.
- (D) barra de progresso.
- (E) cursor.




37

Assinale a opção que indica o atalho de teclado usado para colocar em itálico um texto selecionado no MS Word em Português.

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

38

Observe os seguintes símbolos extraídos de navegadores (*browsers*) Web:

Símbolo	Navegador
	Google Chrome
	Microsoft Edge
	Mozilla Firefox

Assinale a opção que indica o significado do cadeado fechado.

- (A) Existe uma versão mais nova da página sendo exibida.
- (B) A conexão é segura.
- (C) A página mostrada não pode ser modificada.
- (D) O acesso ao *site* está bloqueado.
- (E) O navegador conseguiu fechar conexão com o servidor.

39

No Windows 10, usando-se as configurações padrão, a execução de um programa é iniciada

- (A) com um clique simples sobre o ícone do programa.
- (B) com a tecla Shift + clique simples sobre o ícone do programa.
- (C) com a tecla Alt + clique simples sobre o ícone do programa.
- (D) com um clique duplo sobre o ícone do programa.
- (E) com a tecla Ctrl + clique simples sobre o ícone do programa.

40

Com relação ao MSOffice Word, as expressões “Normal”, “Título”, “Título 1” e “Subtítulo” são tipos de

- (A) barra de ferramentas.
- (B) estilo.
- (C) formato.
- (D) *layout*.
- (E) visualização.

Conhecimentos Específicos

41

Acerca da ética no serviço público, analise as afirmativas a seguir.

- I. A dignidade, o decoro e a consciência dos princípios morais devem nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função seja fora dele.
- II. O servidor público não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, mas principalmente entre o honesto e o desonesto.
- III. A função pública deve ser tida como exercício profissional e, assim, os fatos e atos verificados em sua vida privada não poderão acrescer ou diminuir o seu conceito na vida funcional.

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.

42

A respeito do *Memorando*, as afirmativas a seguir estão corretas, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) É a modalidade de comunicação entre unidades administrativas, de um mesmo órgão, que estejam hierarquicamente em mesmo nível.
- (B) Pode ter caráter meramente administrativo ou ser empregado para a exposição de projetos, ideias etc.
- (C) Caracteriza-se pela agilidade, sua característica principal.
- (D) Tramita em qualquer órgão com rapidez, graças à simplicidade de seus procedimentos burocráticos.
- (E) Deve conter os despachos no próprio documento ou no caso de falta de espaço, em folha de continuação.

43

Acerca de comunicações oficiais, assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () Há três tipos de expedientes que se diferenciam antes pela finalidade do que pela forma: o *ofício*, o *aviso* e a *circular*.
- () Nos documentos do padrão *ofício*, deve ser utilizada, preferencialmente, fonte do tipo *Times New Roman* de corpo 20 no texto em geral, 16 nas citações e 12 nas notas de rodapé.
- () O *ofício* é expedido exclusivamente por Ministros de Estado para autoridades de mesma hierarquia, ao passo que o *aviso* é expedido para e pelas demais autoridades.

As afirmativas são, respectivamente, de cima para baixo:

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

44

Em uma conversação, fazemos uso não só de recursos de linguagem verbal, mas também de recursos não verbais.

As opções a seguir apresentam exemplos de elementos não verbais, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) A linguagem corporal.
- (B) A linguagem gestual.
- (C) A emissão da fala.
- (D) A troca de olhares.
- (E) A distância em relação ao interlocutor.

45

Leia os versos a seguir.

- *Olá, como vai?*
- *Eu vou indo, e você, tudo bem?*
- *Tudo bem, eu vou indo em busca de um sono tranquilo... quem sabe?*
- *Quanto tempo!*
- *Pois é, quanto tempo!*
- *Me perdoe a pressa, é a alma dos nossos negócios.*
- *Qual, não tem de quê! Eu também só ando a cem!*
- *Quando é que você telefona? Precisamos nos ver por aí.*
- *Pra semana, prometo, talvez nos vejamos... quem sabe?*

...

(Paulinho da Viola, Sinal fechado)

Na letra da música de Paulinho da Viola, vemos uma conversação entre

- (A) seis interlocutores.
- (B) cinco interlocutores.
- (C) três interlocutores.
- (D) dois interlocutores.
- (E) um número indefinido de interlocutores.

46

Uma pessoa se dirige à recepção e você deve atendê-la. Das falas listadas a seguir, assinale a opção que indica a que você não deve usar.

- (A) “Bom dia, em que posso ajudar?”
- (B) “Bom dia, querido, o que posso fazer por você?”
- (C) “Bom dia, em que posso ser útil?”
- (D) “Bom dia, senhor, pois não?”
- (E) “Bom dia, senhor, o que deseja?”

47

A qualidade do atendimento está intimamente ligada ao uso que fazemos da linguagem. A respeito da forma linguística, um bom atendimento ao público requer que usemos, preferencialmente,

- (A) a norma padrão.
- (B) gíria.
- (C) a linguagem não verbal.
- (D) um dialeto.
- (E) uma linguagem coloquial.

48

Você precisa comunicar a agenda de uma visita a uma autoridade que deve ser tratada como Excelência.

Assinale a opção que apresenta a frase correta.

- (A) “Vossa Excelência visitareis a catedral”.
- (B) “Vossa Excelência visitará a catedral”.
- (C) “Sua Excelência ireis visitar a catedral”.
- (D) “Sua Excelência estareis visitando a catedral”.
- (E) “Vossa Excelência visitarás a catedral”.

49

O atendente deve usar, preferencialmente, a linguagem formal, exceto quando lida com

- (A) autoridades civis.
- (B) familiares.
- (C) público desconhecido.
- (D) superiores hierárquicos.
- (E) autoridades religiosas.

50

Acerca das características da linguagem coloquial listadas a seguir, assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () A linguagem coloquial é uma linguagem falada, descontraída e espontânea, que responde a necessidades de comunicação imediata.
- () Incorreções linguísticas são toleradas quando usamos a linguagem coloquial.
- () A linguagem coloquial, sujeita a variações regionais e culturais, usa vocabulário simples e gestos que acompanham a fala.

As afirmativas são, respectivamente, de cima para baixo:

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

51

Avalie as expressões a seguir.

- I. “Obrigado.”
- II. “Por favor.”
- III. “Boa tarde.”
- IV. “Fala aí.”

São expressões de cortesia:

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

52

Uma pessoa dirige-se ao balcão e pede para falar com determinado funcionário. O atendente liga para o ramal do funcionário, verifica se ele pode atender e recebe uma resposta positiva.

O atendente, então, deve dizer:

- (A) “Segunda porta à direita”.
- (B) “Senhor, por favor, dirija-se à segunda porta à direita”.
- (C) “Segunda à direita”.
- (D) “Passa a primeira porta à direita, entra na segunda”.
- (E) “Amigo, segunda à direita, não tem erro”.

53

A respeito dos deveres fundamentais do servidor público, analise as afirmativas a seguir.

- I. Deve desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular.
- II. Deve tratar cuidadosamente os usuários dos serviços, aperfeiçoando o processo de comunicação e de contato com o público.
- III. Deve ser cortês e ter disponibilidade e atenção para com todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito, abstenendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

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.

54

Em nosso cotidiano, frequentemente vemos pessoas cometerem equívocos quando escrevem ou quando falam. Das frases a seguir, assinale a que está corretamente escrita, de acordo com a norma padrão.

- (A) Mário saiu de férias faz três dias.
- (B) Ele deixou a caixa em baixo da bancada.
- (C) Ela estava meia aborrecida com o chefe.
- (D) Ao falar com ela, seje discreta por favor.
- (E) Se eu ver algo fora de lugar, aviso.

55

Leia os trechos de conhecidas letras de músicas brasileiras, apresentadas a seguir.

- I. A gente não quer só comida, a gente quer comida, diversão e arte.
- II. Você não me pega, você nem chega a me ver, meu som te cega, careta, quem é você?
- III. É a sua vida que eu quero bordar na minha, como se eu fosse o pano e você fosse a linha.

Apresentam elementos de *linguagem coloquial*:

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

56

Assinale a opção que indica apenas as características essenciais a um bom atendimento.

- (A) Carisma, atenção e sensibilidade.
- (B) Cortesia, respeito e empatia.
- (C) Beleza, carinho e atenção.
- (D) Inteligência, respeito e sensibilidade.
- (E) Cordialidade, sensibilidade e intimidade.

57

Sobre *redação oficial*, analise as afirmativas a seguir.

- I. Redação oficial é a maneira pela qual o poder público redige atos normativos e comunicações.
- II. A redação oficial deve caracterizar-se pela impessoalidade, clareza, concisão, formalidade e uniformidade.
- III. As comunicações oficiais são necessariamente uniformes, pois há sempre um único comunicador.

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.

58

Por sua finalidade de informar com o máximo de clareza e concisão, os textos oficiais requerem o uso da norma padrão da língua.

A esse respeito, analise as afirmativas a seguir.

- I. O uso da norma padrão da língua observa as regras da gramática formal.
- II. Ao usar a norma padrão da língua, empregamos um vocabulário comum aos usuários do idioma.
- III. A norma padrão da língua não admite expressões simplificadas ou coloquiais.

Está correto o que se afirma em:

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

59

Sobressair-se devido às suas qualidades é muito mais interessante do que assumir comportamentos antiéticos, como menosprezar o trabalho de colegas, roubar ideias ou mentir.

A esse respeito, analise as afirmativas a seguir.

- I. A *Ética* pode ser entendida como um conjunto de princípios que fundamentam a conduta humana, com base em valores individuais ou coletivos.
- II. A *conduta ética* gera reflexos positivos, na medida em que aumenta a produtividade, estimula a harmonia no ambiente de trabalho e ajuda no desenvolvimento profissional.
- III. O *Código de Ética* é uma importante ferramenta de orientação quanto à moral e à conduta, sendo dever do funcionário público agir segundo seus princípios.

Está correto o que se afirma em:

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

60

O princípio da cortesia refere-se às estratégias e às normas de conduta – verbais e não verbais - estabelecidas pela sociedade para reduzir e/ou evitar conflitos, garantindo um comportamento social adequado.

Sobre essas estratégias, analise as afirmativas a seguir.

- I. As expressões convencionais de cortesia (“por favor”, “obrigado”, “com licença”, “desculpe”) devem marcar o comportamento social.
- II. O discurso, utilizando a competência comunicativa do interlocutor, deve estar adaptado às circunstâncias.
- III. A comunicação, interrompendo-se o interlocutor sempre que necessário, deve ser marcada por longos períodos de silêncio.

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.

Realização

