



## LÍNGUA PORTUGUESA

## Texto 1 (questões 01 e 02)



## 01. Sobre o texto 1, é INCORRETO afirmar que

- A) se trata de uma crítica ao transporte público.
- B) retrata a realidade vivenciada por aqueles que dependem do transporte público.
- C) os usuários do transporte público são bem assistidos.
- D) o serviço de transporte público é de pouca qualidade devido às condições que oferece a seus usuários.
- E) os usuários do transporte público necessitam de um serviço mais eficaz para a sua mobilidade.

## 02. No texto 01, a palavra “meia” tem valor de adjetivo e concorda com o substantivo “volta”.

Em qual das alternativas abaixo, o adjetivo sublinhado NÃO segue as normas gramaticais vigentes?

- A) No transporte público, não há espaço para bastantes usuários.
- B) A passagem do transporte público é cara em relação ao serviço prestado aos usuários.
- C) No valor da passagem do transporte público, estão inclusas todas as despesas.
- D) Disse a cobradora ao usuário do transporte público: Muito obrigado!
- E) Seguem anexas as reclamações feitas pelos usuários do transporte público.

## Texto 2 (questões de 03 a 09)

*Além de si mesmo*

*Uma mulher que trabalhava num Banco, havia muitos anos, caiu em desespero.*

*Estava tão depressiva que poderia ter um esgotamento nervoso.*

*Seu médico, buscando um diagnóstico, lhe perguntou:*

*- Como se chama a jovem que trabalha ao seu lado no Banco?*

*- Cíntia, respondeu ela, sem entender.*

*- Cíntia do quê?*

*- Eu não sei.*

*- Sabe onde ela mora?*

*- Não.*

*- O que ela faz?*

*- Também não sei.*

*O médico entendeu que o egoísmo estava roubando a alegria daquela pobre mulher.*

*- Posso ajudá-la, mas você tem que prometer que fará o que eu lhe pedir.*

*- Farei qualquer coisa! Afirmou ela.*

*- Em primeiro lugar, faça amizade com Cíntia, convide-a para jantar em sua casa.*

*Descubra o que ela está almejando na vida e faça alguma coisa para ajudá-la.*

*- Em segundo lugar, faça amizade com seu jornalista e a família dele e veja se pode fazer alguma coisa para ajudá-los.*

*- Em terceiro, faça amizade com o zelador de seu prédio e descubra qual é o sonho da vida dele.*

*- Em dois meses, volte para eu ver.*

*Ao fim de dois meses, ela não voltou, mas escreveu uma carta sem sinal de melancolia ou tristeza.*

*Era só alegria!*

*Havia ajudado Cíntia a passar no vestibular.*

*Ajudou a cuidar de uma filha doente do jornaleiro.  
Ensinou o zelador a ler e escrever, pois era analfabeto.  
"Nunca imaginei que pudesse sentir alegria desta maneira!", escreveu ela.  
Os que vivem apenas para si mesmos nunca encontrarão a paz e a alegria, pois somos chamados por Deus para ser bênção na vida dos outros.  
Você já conhecia esse segredo?  
Pense nisso...*

Disponível em: <http://essenciacriativa.blogspot.com.br/>

### 03. Após a leitura do texto, conclui-se que

- A) o autor narra um fato ocorrido com uma funcionária incipiente no serviço bancário.
- B) a funcionária de um banco que fora recém-contratada apresentava sintomas de solidão.
- C) o autor conta um fato que ocorrera com uma mulher que sempre prestou ajuda aos que estavam ao seu redor.
- D) a funcionária bancária, a princípio, se mostrava bastante egocêntrica.
- E) a mulher bancária, em seu momento de aflição, era bastante comunicativa e solidária com seus colegas.

### 04. Ao se ler o texto, qual das ideias abaixo NÃO é detectada?

- A) Por meio do diálogo, o médico chegou à razão de tamanha depressão.
- B) A mulher era bastante irritada, mas sempre partilhou da vida dos demais funcionários do banco.
- C) A funcionária bancária foi solícita ao apelo do médico.
- D) A alegria é um sentimento presente nas pessoas que se interessam pelo próximo.
- E) A solidariedade deve ser sempre cultivada, pois o homem não foi feito para viver só para si mesmo.

### 05. Ainda sobre o texto 01, coloque nos parênteses V nas afirmativas Verdadeiras e F nas Falsas.

- ( ) O autor mostrou que a partilha transforma as pessoas.
- ( ) Há passagens que revelam a conversão da mulher, como: "Ensinou o zelador a ler e escrever, pois era analfabeto."
- ( ) O segredo da paz e da alegria é a busca do partilhar com o próximo.
- ( ) Haverá conversão, desde que haja esforço e interesse por parte de cada um em mudar.

### Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA.

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

### 06. Sobre ACENTUAÇÃO GRÁFICA, analise os itens abaixo:

- I. Não só o termo "além" recebe acento por ser oxítono terminado em "EM" mas também *aquém*.
- II. Na palavra "egoísmo", acentua-se a vogal *I* porque ela forma um hiato seguido de *S*; isso, também, ocorre com a vogal *U* da palavra *baú*s.
- III. Não só a palavra "bênção" recebe acento por ser paroxítona terminada em *ÃO* como também *sótão*.
- IV. Acentuam-se os monossílabos tônicos "já" e "só" por terminarem em *A* e *O*, respectivamente.

### Estão CORRETOS

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

### 07. Quanto aos sinais de pontuação, é INCORRETO afirmar que

- A) no trecho:  
" - O que ela faz?  
" - Também não sei.",  
utiliza-se o travessão para indicar mudança de interlocutor.
- B) no trecho: "Posso ajudá-la, mas você tem que prometer que fará o que eu lhe pedir.", a vírgula foi empregada para separar a oração coordenada sindética.
- C) o sinal dois-pontos em "Seu médico, buscando um diagnóstico, lhe perguntou: Como se chama a jovem que trabalha ao seu lado no Banco?" é empregado para introduzir a fala de uma personagem.
- D) a vírgula empregada no trecho: "Ao fim de dois meses, ela não voltou..." isola o adjunto adverbial, destacando-o.
- E) se o texto: "Seu médico, buscando um diagnóstico..." fosse escrito do seguinte modo: *buscando um diagnóstico, seu médico...*, a vírgula seria facultativa, pois separa a oração reduzida de gerúndio.

### 08. Analise as afirmativas abaixo:

- I. No trecho: "...convide-a para jantar em sua casa", a letra *S* da palavra sublinhada tem som "zê" como na palavra *poesia*.

- II. Em “Pense nisso...”, o verbo exige um complemento regido de preposição, enquanto o verbo *trabalhar* no trecho “Uma mulher que trabalhava num Banco...” não exige complemento.
- III. Em “Seu médico, buscando um diagnóstico, lhe perguntou:” o termo sublinhado poderia ser substituído por *O*, uma vez que exerce a função de objeto direto.

Está **CORRETO** o que se afirma em

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

09. Em qual das alternativas abaixo, há uma afirmação **INCORRETA**?

- A) A expressão “havia muitos anos” significa *muitos anos atrás*.
- B) No trecho: “Descubra o que ela está almejando na vida e faça alguma coisa para ajudá-la.”, as formas verbais sublinhadas encontram-se no imperativo, expressando ordem.
- C) No final do seu texto dissertativo, o autor faz um apelo aos seus leitores.
- D) O termo “almejando” pode ser substituído por *ansiando*, sem causar prejuízo semântico.
- E) No trecho: “...ela não voltou, mas escreveu uma carta...”, o elemento coesivo tem valor semântico de oposição.

Texto 03 (questão 10)

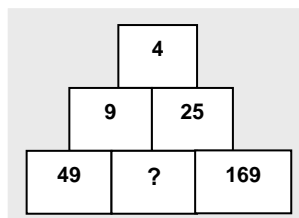


10. De acordo com o texto, o que se pode concluir sobre a Internet?

- A) Faz as pessoas dialogarem com quem está ao seu lado.
- B) Permite que as pessoas permaneçam com os mesmos hábitos.
- C) Possibilita haver isolamento entre pessoas que ocupam um mesmo espaço.
- D) Há mais comunicação entre os que estão em um mesmo local do que os que se encontram em locais distantes.
- E) O novo modo de as pessoas se comunicarem revela uma mudança benéfica de comportamento.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

11. Assinale a alternativa cujo numeral preenche o espaço onde se encontra o ponto de interrogação.

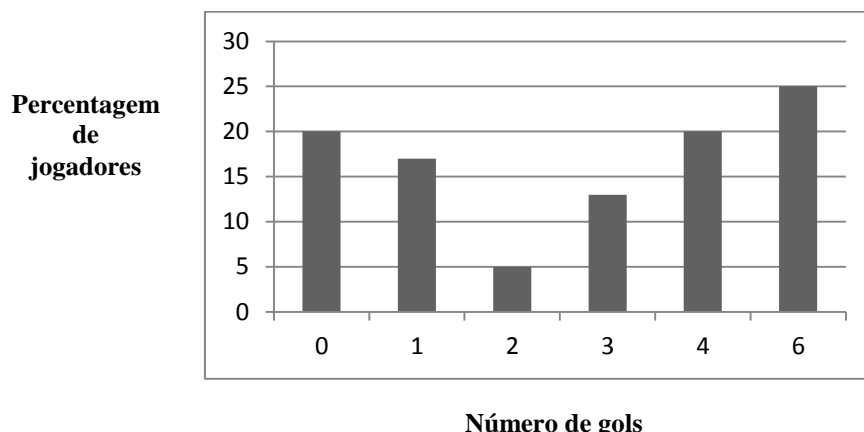


- A) 64                      B) 81                      C) 100                      D) 121                      E) 144

12. Os dois primeiros pares de palavras **DEMORADO – RAMO** e **PESAROSO – ROSA** foram escritos seguindo um mesmo critério. Assinale a alternativa que apresenta o par de palavras que **NÃO** obedece a esse critério.

- A) RESPEITOSO – TOPEI                      D) DESLOCADO – CALO
- B) INTROMETIDO – METRO                      E) CARINHOSO – SONHO
- C) ROMARIA – RIMA

13. Em uma equipe de futebol, foram anotados os gols feitos pelos jogadores em uma temporada. O gráfico abaixo apresenta a quantidade de gols feitos pela equipe.



Sabendo-se que a equipe é formada por 40 jogadores, assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, quantos jogadores fizeram o menor e o maior número de gols.

- A) 5 e 2                      B) 10 e 5                      C) 10 e 8                      D) 25 e 5                      E) 25 e 8

14. Em uma cidade, todo cientista é professor, e nenhum professor é atleta. Conclui-se, CORRETAMENTE, que, nessa cidade,

- A) nenhum professor é cientista.  
 B) nenhum cientista é atleta.  
 C) todo professor é cientista.  
 D) todo cientista é atleta.  
 E) todo atleta é cientista.

15. Em uma sala de aula, 50 alunos falam inglês, 28, francês, 20, inglês e francês, e 6 não falam nem inglês nem francês. Quantos alunos há na sala?

- A) 64                      B) 98                      C) 78                      D) 70                      E) 104

16. O MDC e o MMC dos números 8, 10 e 14 são, respectivamente,

- A) 60 e 4                      B) 80 e 4                      C) 90 e 2                      D) 80 e 2                      E) 60 e 2

17. Em uma determinada indústria, certo tipo de manutenção é feito na máquina A, de 20 em 20 dias; na máquina B, a cada 12 dias, e, na máquina C, de 10 em 10 dias. Em 01 de abril 2014, foi feita a manutenção nas máquinas A, B e C. A próxima intervenção a ser feita em todas as máquinas será em

- A) 10 de abril de 2014.  
 B) 12 de abril de 2014.  
 C) 20 de abril de 2014.  
 D) 12 de maio de 2014.  
 E) 31 de maio de 2014.

18. Uma loja quer expor quatro vestidos e cinco ternos que acabou de receber. De quantas formas, a loja pode arrumar sua vitrine com quatro peças tomadas entre as nove recém-recebidas, de modo que haja número idêntico de ternos e vestidos?

- A) 20                      B) 36                      C) 60                      D) 80                      E) 180

19. Considerando que  $A \cup B = \{\text{vermelho, laranja, amarelo, verde, azul, anil, violeta, branco}\}$ ,  $A \cap B = \{\text{verde, azul}\}$  e  $A - B = \{\text{vermelho, laranja, amarelo}\}$ , determine o conjunto B.

- A) {verde, azul, anil, violeta, }  
 B) {amarelo, azul, violeta, }  
 C) {azul, anil, violeta, branco}  
 D) {amarelo, azul, anil, violeta, branco}  
 E) {verde, azul, anil, violeta, branco}

20. Uma vinícola encomendou uma pesquisa para se conhecer a aprovação dos novos vinhos (A, B e C) lançados no mercado. Analise a tabela abaixo com o resultado da pesquisa e assinale a alternativa que contém o número de pessoas que aprovaram, pelo menos, dois tipos de vinho.

| Vinho      | A  | B  | C  | A e B | A e C | B e C | A, B e C | Nenhum deles |
|------------|----|----|----|-------|-------|-------|----------|--------------|
| Aprovações | 81 | 70 | 93 | 15    | 17    | 20    | 5        | 27           |

- A) 5                      B) 42                      C) 52                      D) 57                      E) 301

|                                  |
|----------------------------------|
| <b>CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS</b> |
|----------------------------------|

**21. Assinale a alternativa que se refere ao conceito de atendimento.**

- A) Estabelece uma relação de dependência entre o atendente, a organização e o cliente.  
 B) Estabelece dependência entre o cliente e a organização.  
 C) É a maneira como o funcionário de uma determinada organização se dirige ao cliente.  
 D) É a maneira como um funcionário de uma determinada organização orienta e conquista a simpatia do cliente.  
 E) É o simples ato de se dirigir ao cliente.

**22. No atendimento ao cliente, deve(m)-se usar**

- A) gírias.  
 B) expressões de cordialidade.  
 C) expressões repetitivas.  
 D) tratamento íntimo.  
 E) expressões dúbias.

**23. Sobre os elementos que fazem parte do processo de comunicação, assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) Receptor                      B) Emissor                      C) Ruído                      D) Mensagem                      E) Atitude

**24. O feedback no processo de comunicação refere-se a(à)**

- A) envio da mensagem.  
 B) credibilidade de uma mensagem.  
 C) explicação de uma mensagem.  
 D) retorno à mensagem.  
 E) crítica a uma mensagem.

**25. Qual alternativa corresponde à modalidade verbal referente aos tipos de comunicação?**

- A) Comunicação oral  
 B) Comunicação escrita e falada  
 C) Comunicação por mímica  
 D) Comunicação formal  
 E) Comunicação lida, escrita, falada ou ouvida

**26. Para deixar uma chamada em espera, a telefonista deve realizar os seguintes passos:**

- A) tecle flash – coloque o telefone no gancho, e, automaticamente, a chamada está em espera.  
 B) coloque o telefone no gancho - tecle flash, coloque o telefone no gancho, e, automaticamente, a chamada está em espera.  
 C) tecle flash – retire o telefone do gancho.  
 D) tecle flash – retire o telefone do gancho, e, automaticamente, a chamada está em espera.  
 E) coloque o telefone no gancho, e, automaticamente, a chamada está em espera.

**27. Poder absoluto e indivisível de organizar-se e de conduzir-se segundo a vontade livre de seu povo e de fazer cumprir suas decisões, inclusive pela força, se necessário, refere-se a um dos conceitos da administração pública mencionado abaixo. Assinale-o.**

- A) Povo                      B) Governo                      C) Soberania                      D) Território                      E) Federalização

**28. A palavra cidadão tem origem no latim e deriva da palavra**

- A) Povo.                      B) Cidade.                      C) Governo.                      D) Estado.                      E) Popular.

**29. Sobre o Parlamentarismo, analise os itens abaixo:**

- I.** O chefe de Governo tem menos dependência do Poder Legislativo que no sistema presidencialista.  
**II.** É o sistema de governo, em que o chefe de Estado não é o chefe de governo.  
**III.** Quando há uma crise, pode o Parlamento substituir o Chefe de Governo.  
**IV.** O chefe de governo pode receber diferentes títulos, dependendo de seu país, como, por exemplo: primeiro-ministro (Inglaterra), chanceler (Alemanha) ou presidente do conselho (Espanha).  
**V.** O chefe de Estado ocupa a posição mais alta de representação, não participando das decisões políticas.

**Assinale a alternativa CORRETA.**

- A) Todos estão corretos.  
 B) Apenas um está correto.  
 C) Nenhum está correto.  
 D) Apenas dois estão corretos.  
 E) Apenas três estão corretos.

**30. São funções destacadas no Orçamento Público: alocativa, distributiva e estabilizadora. Das alternativas abaixo, identifique a que se refere à função distributiva.**

- A) Tornar a sociedade menos desigual em termos de renda e riqueza mediante a tributação e transferências financeiras, subsídios, incentivos fiscais, alocação de recursos em camadas mais pobres da população.

- B) Ajustar o nível geral de preços, nível de emprego, estabilizar a moeda mediante instrumentos de política monetária, cambial e fiscal ou outras medidas de intervenção econômica (controles por leis, limites).
- C) Oferta bens e serviços públicos que não seriam oferecidos pelo mercado ou seriam em condições ineficientes. Além de criar condições para que bens privados sejam oferecidos no mercado (alguns produtores poderiam se sentir desmotivados devido ao alto risco ou custo), por investimentos ou intervenções, corrigir imperfeições no sistema de mercado (oligopólios ou monopólios) e corrigir os efeitos negativos da produção.
- D) Tornar a sociedade menos desigual por meio de oferta de preços, nível de emprego estabilizar a moeda mediante instrumentos de política monetária, cambial e fiscal ou outras medidas de intervenção econômica (controles por leis, limites).
- E) Oferta bens e serviços públicos que não seriam oferecidos pelo mercado ou seriam em condições ineficientes para tornar a sociedade menos desigual em termos de renda e riqueza.

**31. Sobre os princípios que regem a administração pública, segundo o art. 37, caput, da CF, assinale a alternativa CORRETA.**

- A) Impessoalidade, moralidade, publicidade, probidade e eficiência.
- B) Legalidade, moralidade, publicidade, eficiência e especialidade.
- C) Legalidade, impessoalidade, probidade, motivação e continuidade.
- D) Legalidade, impessoalidade, moralidade, motivação e publicidade.
- E) Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

**32. Sobre o significado da palavra comunicação, assinale alternativa CORRETA.**

- A) Comunique                      B) Communicare                      C) Communique                      D) Comum                      E) Comungar

**33. Todas abaixo são expressões utilizadas para dar retorno ao cliente, EXCETO:**

- A) Alô!                      B) Querido(a)!                      C) Ele(a) não voltou ainda.                      D) Informações.                      E) Um momento.

**34. Sobre um bom atendimento telefônico, assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) Iniciar conversa com uma atitude amigável e prestativa.
- B) Dedicção e atenção ao cliente evitando distrações.
- C) Não consumir alimentos enquanto atende o telefone.
- D) Passar confiança no tom de voz.
- E) Procurar sempre muitas informações sobre o cliente.

**35. Sobre a forma de atendimento ao telefone, assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) Identifique o Departamento.
- B) Identifique a(o) Seção/Setor.
- C) Atenha-se a um roteiro.
- D) Identifique-se.
- E) Cumprimente.

**36. A Central de atendimento à Mulher no Brasil pode ser acionada pelo telefone**

- A) 190.                      B) 180.                      C) 127.                      D) 100.                      E) 129.

**37. Por esse telefone, é possível tirar dúvidas sobre onde e como conseguir um defensor público, procedimentos e documentos necessários. Também é possível marcar o primeiro atendimento. Assinale a alternativa que corresponde ao telefone em questão.**

- A) Disque-Defensorias Públicas
- B) Correios de Âmbito Nacional
- C) Ouvidoria do Ministério Público
- D) Receita Federal
- E) Direitos Humanos

**38. Sobre as ferramentas que as empresas usam para ouvir seus clientes, assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) SAC
- B) Pesquisa de mercado
- C) Pesquisa de satisfação de clientes
- D) Contato direto com clientes
- E) Informações de fornecedores

**39. Todas abaixo são necessidades dos clientes, EXCETO:**

- A) Necessidade declarada.
- B) Necessidade real.
- C) Necessidade não-declarada.
- D) Necessidade secreta.
- E) Necessidade inexpressiva.

**40. A comunicação significa**

- A) informar.
- B) tornar comum uma mensagem ou informação.
- C) verificar informações.
- D) apreender informações.
- E) tornar fáceis as informações.



## **ATENÇÃO**

- *Abra este Caderno, quando o Fiscal de Sala autorizar o início da Prova.*
- *Observe se o Caderno está completo. Ele deverá conter 40 (quarenta) questões objetivas do tipo múltipla escolha com 05 (cinco) alternativas cada, assim estruturadas: 10 (dez) de Língua Portuguesa, 10 (dez) de Raciocínio Lógico e 20 (vinte) de Conhecimentos Específicos.*
- *Se o Caderno estiver incompleto ou com algum defeito gráfico que lhe cause dúvidas, informe, imediatamente, ao Fiscal.*
- *Uma vez dada a ordem de início da Prova, preencha, nos espaços apropriados, o seu Nome completo, o Número do seu Documento de Identidade, a Unidade da Federação e o Número de Inscrição.*
- *Para registrar as alternativas escolhidas nas questões objetivas de múltipla escolha, você receberá um Cartão-Resposta de Leitura Ótica. Verifique se o Número de Inscrição impresso no Cartão coincide com o seu Número de Inscrição.*
- *As bolhas constantes do Cartão-Resposta devem ser preenchidas totalmente, com caneta esferográfica azul ou preta.*
- *Preenchido o Cartão-Resposta, entregue-o ao Fiscal e deixe a sala em silêncio.*