







## LÍNGUA PORTUGUESA

O texto servirá de base para as questões 01 e 02:

### Os filhos do lixo

Lya Luft

Há quem diga que dou esperança; há quem proteste que sou pessimista. Eu digo que os maiores otimistas são aqueles que, apesar do que vivem ou observam, continuam apostando na vida, trabalhando, cultivando afetos e tendo projetos. Às vezes, porém, escrevo com dor. Como hoje.

Acabo de assistir a uma reportagem sobre crianças do Brasil que vivem do lixo. Digamos que são o lixo deste país, e nós permitimos ou criamos isso. Eu mesma já vi com estes olhos gente morando junto de lixões, e crianças disputando com urubus pedaços de comida estragada para matar a fome.

A reportagem era uma história de terror – mas verdadeira, nossa, deste país. Uma jovem de menos de 20 anos trazia numa carretinha feita de madeiras velhas seus três filhos, de 4, 2 e 1 ano.

Chegavam ao lixão, e a maiorzinha, já treinada, saía a catar coisas úteis, sobretudo comida. Logo estavam os três comendo, e a mãe, indagada, explicou com simplicidade: "A gente tem de sobreviver, né?".

Não sei como é possível alguém dizer que este país vai bem enquanto esses fatos, e outros semelhantes, acontecem. Pois, sendo na nossa pátria, não importa em que recanto for, tudo nos diz respeito, como nos dizem respeito a malandragem e a roubalheira, a mentira e a impunidade e o falso ufanismo. Ouvimos a toda hora que nunca o país esteve tão bem. Até que em algumas coisas, talvez muitas, melhoramos.

Mas quem somos, afinal? Que país somos, que gente nos tornamos, se vemos tudo isso e continuamos comendo, bebendo, trabalhando e estudando como se nem fosse conosco? Deve ser o nosso jeito de sobreviver – não comendo lixo concreto, mas engolindo esse lixo moral e fingindo que está tudo bem. Pois, se nos convenceremos de que isso acontece no nosso meio, no nosso país, talvez na nossa cidade, e nos sentirmos parte disso, responsáveis por isso, o que se poderia fazer?

### QUESTÃO 01

Analise as afirmativas acerca do texto:

- I. A finalidade do texto é suscitar uma reflexão a respeito dos problemas sociais do nosso país, mostrando que ainda existem pessoas vivendo de forma sub-humana, na miséria, e muitos acabam se acostumando e achando normal a referida situação.
- II. Pelas características, pode-se afirmar que o texto é uma crônica.
- III. "Chegavam ao lixão, e a maiorzinha, já treinada, saía a catar coisas úteis, sobretudo comida. Logo estavam os três comendo, e a mãe, indagada, explicou com simplicidade: "A gente tem de sobreviver, né?". Neste trecho, há o predomínio da argumentação.
- IV. A autora, de forma ufanista, concorda com os que afirmam que o país está indo muito bem.

Estão corretas, apenas:

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

### QUESTÃO 02

Correlacione os elementos coesivos destacados das frases aos seus respectivos valores semânticos:

1. "**Pois**, sendo na nossa pátria, ...";
2. "**Mas** quem somos, afinal?";
3. "... **se** vemos tudo isso e continuamos comendo, ...";
4. "... bebendo, trabalhando **e** estudando".

- ( ) Condição;  
( ) Explicação;  
( ) Oposição;  
( ) Adição.

A sequência correta de cima para baixo é:

- A) 3, 1, 2, 4;
- B) 3, 4, 2, 1;
- C) 2, 3, 4, 1;
- D) 4, 3, 1, 2.



**QUESTÃO 03**

O poema de Cecília Meireles servirá de base para a questão:

**Solidão**

Imensas noites de inverno,  
com frias montanhas mudas,  
e o mar negro, mais eterno,  
mais terrível, mais profundo.

Este rugido das águas  
é uma tristeza sem forma:  
sobe rochas, desde fráguas,  
vem para o mundo e retorna...

E a névoa desmancha os astros,  
e o vento gira as areias:  
nem pelo chão ficam rastros  
nem, pelo silêncio, estrelas.

Analise aspectos textuais e gramaticais do poema, assinale o item correto:

- A) Além da função poética, predomina a função referencial;
- B) "**nem** pelo chão ficam rastros". O termo destacado é uma conjunção coordenada adversativa;
- C) "... sobe rochas, desde **fráguas**, ...". Pode-se inferir que o significado da palavra destacada é montanha;
- D) As palavras "névoa" e "águas" são acentuadas pela mesma regra gramatical: paroxítonas terminadas em ditongos orais.

**QUESTÃO 04**

Marque a opção em que a vírgula pode ser retirada da frase, sem prejudicar o sentido, ou seja, é facultativo o emprego da mesma:

- A) Fortaleza, capital do Ceará, recebe muitos turistas;
- B) Meus amigos, a prova irá começar;
- C) Em Fortaleza, está chovendo bastante;
- D) A batalha é difícil, mas iremos vencer.

**QUESTÃO 05**

A concordância nominal está correta na frase:

- A) Anexo às cartas vão os relatórios;
- B) É proibida a entrada de estranhos neste local;
- C) Os Estados Unidos proibiu a entrada de imigrantes;
- D) Ela estava meia decepcionada com os amigos.



## RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

### QUESTÃO 06

P1: Todo estudante é inteligente  
P2: Aline é inteligente

Conclusão: Aline é estudante

Sobre a conclusão do argumento acima marque a alternativa correta.

- A) A conclusão é verdadeira, mas o fato de Aline ser estudante não garante que ela é inteligente;
- B) A conclusão é verdadeira, pois quem é inteligente certamente estuda e é estudante;
- C) A conclusão é falsa, pois Aline não é estudante e também não é inteligente;
- D) A conclusão é falsa, pois não se pode afirmar que Aline é estudante.

### QUESTÃO 07

A negação de "Amanhã é sábado e Alan não vai para a aula." é:

- A) Amanhã não é sábado e Alan vai para a aula;
- B) Amanhã não é sábado ou Alan vai para a aula;
- C) Amanhã não é sábado e Alan não vai para a aula;
- D) Amanhã é sábado ou Alan não vai à aula.

### QUESTÃO 08

Observando a tabela abaixo os números estão dispostos seguindo um mesmo padrão lógico.

7	21	28
12	36	43
15	X	Y

A soma dos números X e Y é igual a:

- A) 52;
- B) 79;
- C) 88;
- D) 97.

### QUESTÃO 09

Em uma pesquisa sobre a preferência de refrigerantes (A ou B) foi constatado que 25 pessoas consomem ao menos um dos refrigerantes. Sabe-se que 12 pessoas não consomem o refrigerante A e 6 não consomem o refrigerante B. Assinale a alternativa correta do número de pessoas que consomem os refrigerantes A e B?

- A) 5;
- B) 7;
- C) 12;
- D) 19.

### QUESTÃO 10

A negativa das proposições abaixo está presente na alternativa:

- I. Marcos é bombeiro ou enfermeiro;
  - II. Carol não é estudante.
- A) I. Marcos não é bombeiro ou não é enfermeiro;  
II. Não é verdade que Carol é estudante;
  - B) I. Marcos não é bombeiro e não é enfermeiro;  
II. Carol é estudante;
  - C) I. Marcos não é bombeiro e não é enfermeiro;  
II. Carol não é estudante;
  - D) I. Marcos não é bombeiro e não é enfermeiro;  
II. Não é verdade que Carol é estudante.



## INFORMÁTICA BÁSICA

### QUESTÃO 11

Mouse é uma palavra do inglês, que traduzido para o português significa Rato. Este é um termo muito utilizado para definir um componente de hardware muito importante para o computador, utilizado para posicionar o cursor (uma seta geralmente) na tela do computador.

Fonte: <https://www.infoescola.com>

Como existem mouses com diferentes sensibilidades, há também uma unidade de medida utilizada para isso. Levando em consideração o texto, marque a opção com a medida padrão utilizada para medir a sensibilidade do mouse:

- A) DPI;
- B) REM;
- C) CMD;
- D) KBS.

### QUESTÃO 12

Distribuição Linux é um sistema operacional Unix-like incluindo o kernel Linux e outros softwares de aplicação, formando um conjunto. As distribuições (ou "distros") são mantidas por organizações comerciais ou também por projetos comunitários que montam e testam seus conjuntos de softwares antes de disponibilizá-los ao público.

Fonte: <https://www.hardware.com.br>

Levando em consideração o texto, marque a opção que contém uma distribuição Linux:

- A) Vista;
- B) Solares;
- C) Ubuntu;
- D) Unix.

### QUESTÃO 13

Existem milhares de aplicativos para computador e com diversas extensões compatíveis de acordo com o sistema operacional utilizado. A extensão padrão para acionar aplicativos no Windows 10 é do tipo:

- A) jpg;
- B) mp3;
- C) deb;
- D) exe.

### QUESTÃO 14

Embora no Brasil a extensão de domínio mais conhecida seja a .com existem várias outras, direcionadas para determinados segmentos. Algumas extensões podem ser registradas por qualquer pessoa, física ou jurídica, outras exigirão o registro uma documentação específica.

Fonte: <http://www.fazerfacil.com.br>

Considerando o texto, a extensão direcionada para organizações sem fim lucrativo é:

- A) int;
- B) org;
- C) com;
- D) edu.

### QUESTÃO 15

Ao enviar um e-mail você deverá colocar o endereço do destinatário da mensagem. Este deverá ser indicado no campo PARA. Se este campo for preenchido com mais de um destinatário, todas as pessoas receberão a mensagem e todos saberão quem mais recebeu o e-mail.

Fonte: <http://www.fazerfacil.com.br>

Há outros 2 campos destinados aos endereços que devem receber cópias do e-mail. São eles:

- A) Assunto e Mensagem;
- B) Cc e Cco;
- C) De e Para;
- D) Responder e Enviar.



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 16

Atendimento ao público é um ato de atenção e cuidado, requer respeito e responsabilidade. Um bom atendimento não é uma cortesia, faz parte do cargo de quem trabalha com atendimento. É correto o atendimento que:

- A) Tem postura desdenhosa;
- B) É realizado de forma depreciativa;
- C) Não promete o que não pode ser cumprido;
- D) Não tem esforço para superar as expectativas do público.

### QUESTÃO 17

Sobre atendimento ao público, analise as afirmativas a seguir.

- I. O atendimento deve ser realizado de imediato;
- II. Para o atendimento ser considerado ideal, o tratamento ao cliente deve ser com expressões como "meu bem" e "querido";
- III. Um atendimento amistoso é realizado juntamente com preconceito e más impressões.

Está(ão) correta(s), apenas:

- A) II;
- B) I e II;
- C) I;
- D) II e III.

### QUESTÃO 18

Após recebimento de correspondências algumas etapas devem ser seguidas, como a entrega ao destinatário final, seja ele um setor ou alguém em específico. Outra etapa é a classificação. Qual das opções abaixo define corretamente um dos tipos de classificação de correspondências?

- A) Particular – familiar ou social: trocada entre particulares;
- B) Bancária – ocupa-se de transação comercial ou industrial;
- C) Comercial – trata de assuntos relacionados a vida bancária;
- D) Oficial – tem origem no serviço militar, apenas.

### QUESTÃO 19

\_\_\_\_\_ é uma carta destinada a funcionários de um determinado setor, remetida pelo chefe da repartição ou do departamento. Tem o objetivo de transmitir normas, ordens, avisos, pedidos, ou seja, de delimitar comportamentos e homogeneizar condutas de um grupo de pessoas.

Qual opção preenche corretamente a lacuna?

- A) Oficial;
- B) Corporativa;
- C) Política interna;
- D) Circular.

### QUESTÃO 20

A elaboração de um documento oficial depende da sua finalidade. É crucial na carreira pública o conhecimento em redação oficial. Entre os diversos tipos de documentos, há o memorando. Sobre memorando, é correto afirmar:

- A) Relato fiel de fatos ocorridos e decisões tomadas durante reuniões e assembleias, segundo pauta previamente estabelecida, garantindo a posterior execução dos acordos ali tratados. É geralmente registrada em livro próprio e, ao final da reunião, costuma ser assinada pelos participantes;
- B) Essa forma de comunicação escrita tem por objetivo convidar o público-alvo para determinada reunião ou assembleia. Por isso, traz informações-chave, como local, data e finalidade do encontro;
- C) Comunicação ágil e fundamentalmente interna, feita entre unidades administrativas de um mesmo órgão, sendo elas de mesmo nível ou de níveis diferentes. O caráter pode ser administrativo ou envolver projetos, ideias e diretrizes a serem adotados em certa instância do serviço público;
- D) É como são feitas as comunicações administrativas entre autoridades ou entre autoridades e particulares, tendo como foco assuntos oficiais.

### QUESTÃO 21

Quanto a classificação de documentos, o arquivamento e ordenação podem ser alfabéticas, numéricas, alfanuméricas, geográficas e \_\_\_\_\_.

Assinale a alternativa que preenche a lacuna corretamente:

- A) Pareceres;
- B) Declarações;
- C) Certidões;
- D) Cronológicas.

**QUESTÃO 22**

É o registro das ocorrências, deliberações, resoluções e decisões de reuniões ou assembleias. Nela, também se deve descrever seus participantes, no caso oradores. Esta é a definição de:

- A) Relatório;
- B) Ata;
- C) Mala direta;
- D) Ordem de serviço.

**QUESTÃO 23**

Ordem ideográfico ou temático, ordem alfabética e ordem geográfica, por exemplo, são alguns dos métodos básicos de organização de arquivos. Acerca deste tema, correlacione as colunas I e II e assinale a opção correta.

**Coluna I**

- I. Ordem alfabética;
- II. Ordem geográfica;
- III. Ordem ideográfico ou temático.

**Coluna II**

- ( ) Por assunto;
- ( ) Por localidade ou procedência;
- ( ) Por nome.

A sequência correta de cima para baixo, é:

- A) I, II, III;
- B) II, I, III;
- C) I, III, II;
- D) III, II, I.

**QUESTÃO 24**

Ofício um dos tipos de documento oficial sendo alguns itens são indispensáveis para sua elaboração. Considere V (para verdadeiro) e F (para falso).

- ( ) Saudação e despedida;
- ( ) Número do ofício;
- ( ) Pedido de deferimento;
- ( ) Assinatura.

A sequência correta de cima para baixo, é:

- A) V, V, F, V;
- B) F, F, V, V;
- C) V, F, V, F;
- D) F, V, V, F.

**QUESTÃO 25**

O atendimento ao público pode ser realizado pessoalmente, por chat, e-mail e por telefone. Cada tipo de atendimento requer cuidados específicos, mas em geral todos devem ter como objetivo prestar o serviço de forma eficiente e eficaz. Considere V (para verdadeiro) e F (para falso).

- ( ) Necessária a utilização de expressões como “Meu bem”, principalmente quando o cliente está irritado;
- ( ) Além da simpatia, o interlocutor deve ser tratado de forma soberba e hostil;
- ( ) Ter boa comunicação e clareza nas informações;
- ( ) Atender com empatia e competência.

A sequência correta de cima para baixo, é:

- A) V, V, F, F;
- B) V, F, V, V;
- C) F, V, F, F;
- D) F, F, V, V.

**QUESTÃO 26**

Analise a estrutura a seguir:

Título da autoridade - A quem se dirige o texto.

Texto

- Nome do solicitante.
- Identificação do solicitante.
- Exposição do que se quer.

Fecho

- A fórmula convencional.
- Local e data.
- Assinatura.

Essa estrutura deve ser utilizada para a elaboração de qual tipo de documento oficial?

- A) Declaração;
- B) Requerimento;
- C) Ofício;
- D) Relatório.

**QUESTÃO 27**

Faz parte da rotina administrativa a elaboração e controle de planilhas eletrônicas assim como a digitação de documentos oficiais como circulares, atas e ofícios. Para a elaboração de ambos, respectivamente, serão necessários:

- A) PowerPoint e Word;
- B) Outlook e Excel;
- C) Paint e Mozilla;
- D) Excel e Word.



**QUESTÃO 28**

A entrada e saída de correspondências devem seguir um fluxo de organização, afim de controlar e possibilitar a sua devida localização. Esses registros devem ser realizados em um livro. Esse livro é nomeado de:

- A) Comunicado;
- B) Relatório;
- C) Protocolo;
- D) Mala direta.

**QUESTÃO 29**

A depender do tipo de atendimento a ser realizado, por mais que o Atendente não seja o culpado, a pessoa a ser atendida pode iniciar o diálogo já de forma rispida e até mesmo grosseira. Acerca deste tema, analise as assertivas a seguir e considere V (para verdadeiro) e F (para falso):

- ( ) Apenas de for culpa do Atendente, o mesmo deve realizar o atendimento da melhor forma possível, deve agir com cordialidade;
- ( ) Se não for culpa do Atendente, deve pedir calma para a pessoa que está sendo atendida. Se não amenizar, deve agir da mesma forma, revidando a tratativa há mais chances de ocorrer tudo bem;
- ( ) Independente de quem for o culpado pela irritabilidade do atendido, deve haver empatia por parte do Atendente e não revidar a tratativa recebida;
- ( ) A depender de quem seja a pessoas atendida, como pessoas de alto escalão, deve ser oferecido café e água par amenizar a problemática.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) V, F, F, V;
- B) F, V, V, V;
- C) V, V, F, F;
- D) F, F, V, F.

**QUESTÃO 30**

Pode ser considerado um bom atendimento aquele que:

- A) O Atendente fala sempre com o tom de voz mais alto que o público;
- B) Atua de forma imparcial, empático, além de possuir sorriso na voz;
- C) É realizado de forma áspera e objetiva;
- D) Ocorre levando em consideração o grau de parentesco com colegas de trabalho e classe econômica.