



PREFEITURA MUNICIPAL DE SAPÉ - PB

NÍVEL MÉDIO/TÉCNICO

CARGO:

Recepcionista

EXAME GRAFOTÉCNICO:

(Transcreva a frase abaixo no local indicado na sua Folha de Respostas)

“Sapé, teu passado enaltece a tua história!”

INSTRUÇÕES:

- 01** Verifique se este caderno de provas contém **40 (quarenta)** questões de múltipla escolha, sendo Português de **01 a 15**, Informática de **16 a 25** e Conhecimentos Específicos de **26 a 40**.
- 02** Observe se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas. Caso existam, comunique imediatamente ao Fiscal de Sala.
- 03** Verifique se os dados existentes na Folha de Respostas conferem com os dados do Cartão de Inscrição.
- 04** Esta Prova tem duração de **4 (quatro)** horas. Não é permitida a saída do candidato antes de esgotado o tempo mínimo de **2 (duas)** horas.
- 05** É vetado, durante a prova, o intercâmbio ou empréstimo de material de qualquer natureza entre os candidatos, bem como o uso de celulares, calculadoras e/ou qualquer outro tipo de equipamento eletrônico. A fraude, ou tentativa, a indisciplina e o desrespeito às autoridades encarregadas dos trabalhos são faltas que eliminam o candidato.
- 06** **Assine**, ao sair da sala, a **Lista de Presença** e entregue o seu Caderno de Prova e a Folha de Respostas, devidamente assinados, ao Fiscal de Sala. O Candidato poderá destacar o gabarito rascunho da última folha da prova, e levá-lo para sua conferência.





PORTUGUÊS

Leia com atenção o texto abaixo para responder às questões de 01 a 05:

A falência da globalização (João Fernandes Teixeira).

A indústria 4.0 está chegando, um fato celebrado pelos entusiastas das novas tecnologias. Grandes mudanças estão previstas, sobretudo pelo emprego de inteligência artificial na produção industrial que levará, também, a uma grande reconfiguração tecnológica do trabalho. Mas, deixando de lado o discurso entusiasmado, o que está realmente acontecendo?

Com a indústria 4.0 haverá uma grande racionalização e otimização da produção para que os desperdícios de material e de mão de obra se tornem mínimos. A produção e o consumo precisam ser rigorosamente ajustados e, para isso, contamos agora técnicas de Big Data. Estamos em outros tempos, nos quais temos a percepção da escassez de recursos naturais e da necessidade premente de reciclar tudo o que for possível. Se quisermos que a economia continue funcionando, não podemos mais esbanjar. A economia se desenvolve na contramão da natureza.

A lição que estamos aprendendo é que gerar energia limpa e conter as emissões de dióxido de carbono não são apenas obrigações ecológicas e morais em relação ao nosso planeta, mas um imperativo econômico, que exige que a indústria se coloque em novo patamar de produtividade para sobreviver. A indústria 4.0 não levará à expansão da economia, mas apenas evitará que ela encolha. Não podemos mais manter os mesmos padrões de consumo, que estão danificando de forma irreversível o nosso planeta.

Esses danos não se restringem apenas ao aquecimento global, que passou a ser chamado de mudança climática. [...]

Desde que se estabeleceu uma correlação entre o aumento das temperaturas médias no planeta e a industrialização, iniciada no século XVIII, o aquecimento global passou a ser o vilão da história da humanidade. Diminuir o uso de combustíveis passou a ser a grande bandeira dos ecologistas.[...]

Contudo, o aquecimento global não é o único desafio. Mesmo que sua origem possa ser contestada, desvinculando-a da queima de combustíveis fósseis, nossa indústria agride o planeta de forma irreparável.

Como não podemos reverter a economia do petróleo no curto prazo, a única solução está sendo desacelerar a economia. Essa desaceleração, na contramão do aumento da produção planetária, está tendo custos sociais dolorosos. Combinada com a automação, grande projeto da indústria 4.0, ela gera um desemprego crescente, para o qual não se vislumbra uma solução nas próximas décadas.

Mas há algo ainda mais importante que está surgindo dessa desaceleração: a percepção de que a globalização se tornou um projeto inviável. Não será mais possível estender os padrões de produção e consumo para todos os países do planeta, pois isso aceleraria sua destruição de forma drástica. O globalismo ocidental está refluindo e, como consequência, voltam a surgir os nacionalismos exacerbados.

[...] Fonte: (Revista Filosofia – Ano III, no 150 – www.portalespaçodosaber.com.br).

1ª QUESTÃO

Analise os tópicos temáticos abaixo relacionados, de modo a avaliar se equivalem ao conteúdo desenvolvido nos parágrafos 1, 2 e 3 do texto. Para tanto, assinale (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas.

- () Mudanças na configuração do trabalho em virtude da inovação tecnológica e da inserção da inteligência artificial na produção industrial.
- () Os benefícios da indústria 4.0 e a necessidade de controle da produção e consumo para manter o equilíbrio da economia.
- () Negação de que a preocupação com o planeta resulta da conscientização quanto ao dever ecológico e moral de preservá-lo.

A sequência que responde CORRETAMENTE é:

- a) F, F e V.
- b) V, F e F.
- c) F, V e F.
- d) V, V e F.
- e) V, F e V.

**2ª QUESTÃO**

As orações adverbiais estabelecem diferentes relações de sentido com as orações com a quais se conectam. Analise as ocorrências em destaque nos fragmentos textuais abaixo expostos e, em seguida, assinale a alternativa que apresenta, na sequência, os sentidos CORRETOS expressos por essas orações.

- I- Com a indústria 4.0 haverá uma grande racionalização e otimização da produção *para que os desperdícios de material e de mão de obra se tornem mínimos.*
- II- *Se quisermos que a economia continue funcionando,* não podemos mais esbanjar.
- III- *Como não podemos reverter a economia do petróleo no curto prazo,* a única solução está sendo desacelerar a economia.
- a) Finalidade, condição e causa.
b) Causa, consequência e conformidade.
c) Consequência, modo e tempo.
d) Proporção, finalidade e concessão.
e) Condição, hipótese e causa.

3ª QUESTÃO

Nos períodos abaixo elencados, as orações subordinadas têm um vínculo com uma expressão nominal, assumindo diferentes funções sintáticas, conforme o tipo de elemento de conexão (pronomes relativos ou conjunções integrantes). Em qual das alternativas a seguir, apresenta-se uma oração subordinada substantiva com a função de **complemento nominal**?

- a) Esses danos não se restringem apenas ao aquecimento global, *que passou a ser chamado de mudança climática.* [...]
- b) Estamos em outros tempos, *nos quais temos a percepção da escassez de recursos naturais e da necessidade premente de reciclar tudo o que for possível.*
- c) A lição que estamos aprendendo é *que gerar energia limpa e conter as emissões de dióxido de carbono não são apenas obrigações ecológicas e morais em relação ao nosso planeta,* mas um imperativo econômico, [...].
- d) Não podemos mais manter os mesmos padrões de consumo, *que estão danificando de forma irreversível o nosso planeta.*
- e) Mas há algo ainda mais importante que está surgindo com essa desaceleração: a percepção *de que a globalização se tornou um projeto inviável.*

4ª QUESTÃO

Analise as proposições abaixo expostas, que comentam os variados mecanismos responsáveis pela coesão textual e, em seguida, responda ao que se pede.

- I- No 1º parágrafo, o constituinte “um fato”, de natureza nominal, é usado como recurso de coesão lexical, para retomar o conteúdo expresso na oração precedente, correspondente à “chegada da indústria 4.0”.
- II- No 2º parágrafo, a expressão “para isso” combina os mecanismos de referência e sequenciação, pois, ao mesmo tempo que retoma a informação precedente, relativa ao “reajuste da produção e do consumo”, possibilita a continuidade tópica.
- III- No 3º parágrafo, o pronome “ela” é usado como elemento de coesão referencial, retomando outra expressão nominal anteriormente expressa “a indústria 4.0”.

É CORRETO o que se afirma em:

- a) I, II e III.
b) I e II apenas.
c) I e III apenas.
d) III apenas.
e) II e III apenas.

**5ª QUESTÃO**

As locuções verbais em destaque nas sentenças abaixo elencadas exibem diferentes verbos auxiliares, que ajudam na compreensão do modo como os estados, processos ou ações se desenvolvem no tempo. Considerando o tipo de verbo auxiliar presente nessas construções, estabeleça a associação com o sentido que ele denota com mais precisão.

1. Se quisermos que a economia continue funcionando, não podemos mais esbanjar. () Mudança de ação.
2. Esses danos não se restringem apenas ao aquecimento global, que passou a ser chamado de mudança climática. () Permanência de ação.
3. Como não podemos reverter a economia do petróleo no curto prazo, a única solução está sendo desacelerar a economia. () Repetição de ação.
4. O globalismo ocidental está refluindo e, como consequência, voltam a surgir os nacionalismos exacerbados. () Desenvolvimento gradual da ação.

A sequência CORRETA de associação é:

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a) 1, 2, 3 e 4. | d) 3, 4, 1 e 2. |
| b) 2, 1, 4 e 3. | e) 1, 3, 4 e 2. |
| c) 4, 1, 2 e 3. | |

6ª QUESTÃO

Alguns itens gramaticais servem de guia para a compreensão das relações de sentido expressas entre as orações que compõem um texto. Logo, constituem importante recurso de coesão. Leia, com atenção, o trecho de entrevista abaixo exposto, em que os conectores estão ausentes, e empregue-os, de modo a dar-lhe sentido.

FILOSOFIA: O que dizer sobre o futuro próximo (e o não tão próximo) das profissões?

JOÃO TEIXEIRA: Não acredito que o trabalho vai acabar. _____ ele passará por uma reconfiguração social e tecnologia drástica nas próximas décadas. [...] O trabalho está cada vez mais precarizado ou “uberizado” [...] Tudo dependerá de um cálculo de custos e benefícios. _____ a automação ainda for mais cara do que a mão de obra, ela não será implementada. Um efeito interessante da automatização será uma modificação grande na nossa cultura do trabalho. [...] Com a precarização do trabalho e a dissolução da ideia de carreira as pessoas podem enfrentar, em um futuro próximo, uma espécie de crise de identidade. _____ sempre é possível nos definirmos pelo trabalho ou pelo emprego que temos. As pessoas dizem “sou professor” ou “sou jornalista”, _____, no futuro, elas não poderão mais fazer isso, pois mudarão de atividade várias vezes durante a vida [...]”.

(Filosofia – Ano III, no 150 – www.portalespaçodosaber.com.br)

Os elementos conjuntivos que preenchem adequadamente as lacunas são:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| a) Mas – Enquanto – Pois – mas. | d) Portanto – Enquanto – Pois – logo. |
| b) Porém – Se – Portanto – e. | e) Entretanto – Enquanto – Porque – pois. |
| c) Porque – Enquanto – Logo – porém. | |

7ª QUESTÃO

No fragmento textual abaixo transcrito, como se classifica a oração subordinada em destaque?

“Chamo de hipertecnologias a inteligência artificial, a robótica e a biotecnologia. Estima-se **que, em um futuro próximo, essas três modalidades de tecnologia convergirão** e, com isso, haverá um grande salto tecnológico, algo jamais visto na história. [...]”

Fonte: (Revista Filosofia – Ano III, no 150 – (www.portalespaçodosaber.com.br).

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| a) Adjetiva restritiva. | d) Adjetiva explicativa. |
| b) Substantiva objetiva direta. | e) Substantiva apositiva. |
| c) Substantiva subjetiva. | |

**8ª QUESTÃO**

A pontuação é um mecanismo responsável pela textualidade, à medida que estabelece uma relação entre a estruturação sintática e a organização das unidades informacionais. Levando esse fato em consideração, analise as propostas de pontuação aplicadas ao trecho que inicia o texto “A Venezuela às escuras” (Veja, 20/03/19), avaliando a sua adequação.

- I- Passar cinco dias sem eletricidade, não é fácil para ninguém; menos ainda para a sofrida população da Venezuela, em meio a uma crise de abastecimento, muitos alimentos se estragaram, doentes morreram nos hospitais, paralisou-se o transporte público, lojas foram saqueadas e os computadores e celulares impedidos de conduzir transações eletrônicas [...]
- II- Passar cinco dias sem eletricidade não é fácil para ninguém – menos ainda para a sofrida população da Venezuela. Em meio a uma crise de abastecimento, muitos alimentos se estragaram, doentes morreram nos hospitais, paralisou-se o transporte público, lojas foram saqueadas e os computadores e celulares impedidos de conduzir transações eletrônicas [...]
- III- Passar cinco dias sem eletricidade, não é fácil para ninguém, menos ainda para a sofrida população da Venezuela. Em meio a uma crise de abastecimento muitos alimentos se estragaram, doentes morreram nos hospitais, paralisou-se o transporte público, lojas foram saqueadas e os computadores e celulares impedidos de conduzir transações eletrônicas [...]

Está(ão) CORRETA(s) a(s) versão(ões):

- a) III.
- b) I e II.
- c) I.
- d) II e III.
- e) II.

9ª QUESTÃO

Segue abaixo um fragmento textual, extraído da entrevista “**Ainda podemos evitar que ocorra o pior**” (Veja, 18/09/19).

“É ilusão pensar que o ser humano evolui sempre rumo à razão?”

Não existe uma lei capaz de garantir que o processo histórico leve sempre ao progresso. A revolução da agricultura, por exemplo, produziu grandes avanços na vida de reis e aristocratas, mas, a princípio, a vida das pessoas em geral piorou. Os primeiros agricultores tinham de trabalhar mais duro que seus antepassados caçadores-coletores, comiam pior do que eles e sofriam mais doenças infecciosas, com a maior iniquidade social e repressão política. Para a maioria das pessoas, a invenção da agricultura não foi um momento que trouxe progresso. Da mesma forma, nas próximas décadas nós desenvolveremos novas tecnologias poderosas, como a inteligência artificial. Mas, se não formos cuidadosos, essa força poderá beneficiar somente uma pequena elite, em detrimento da maioria das pessoas. A inteligência artificial deverá ceifar o emprego de centenas de milhões e dar origem a uma nova classe de 'inúteis'. Muita gente provavelmente perderá a sua utilidade econômica e sua força política. Ao mesmo tempo, inéditas ferramentas de vigilância poderão nos levar a uma era de ditaduras digitais, em que os governos monitorarão a todos o tempo todo”. (Veja, 23/09/2019).

Da resposta do entrevistado, o filósofo e historiador Yuval Noah Harari, depreende-se que ele se mostra.

- I- Contrário à evolução tecnológica, pois destaca os aspectos negativos seja na referência ao passado, tratando das mudanças ocorridas quando da revolução na agricultura, seja na referência à possibilidade de muita gente ficar desempregada com a inserção da inteligência artificial, nas próximas décadas.
- II- Cauteloso em relação à aceitação das novas tecnologias, pois as inovações podem favorecer uma minoria, daí a necessidade de buscar meios de garantir que as mudanças contribuam para o progresso da humanidade.
- III- Favorável às mudanças, sem se deixar iludir em relação a propósitos obscuros, já que as inovações podem ser usadas para beneficiar as pessoas, mas também podem ter implicações negativas.
- IV- Descrente quanto ao progresso, uma vez que os avanços beneficiam uma pequena elite, como demonstrado em relação aos avanços na agricultura em tempos remotos.

É CORRETO o que se afirma apenas em:

- a) III.
- b) II.
- c) I.
- d) II e III.
- e) I e IV.

**10ª QUESTÃO**

Empregue os pronomes relativos nos fragmentos textuais abaixo relacionados, extraídos da matéria “JÁ É FÁCIL COMPRAR” (Veja, 19/06/19), atentando para a preposição que pode anteceder-los.

- I- O assassinato de várias vítimas, a esmo, não é crime típico. Mas a facilidade _____ os dois jovens conseguiram comprar arma e munição levanta um alerta neste momento _____ o governo de Jair Bolsonaro tenta flexibilizar o porte.
- II- Muitas armas que abastecem o crime vêm do lugar _____ deveriam ser muito mais bem guardadas: depósitos de delegacias e fóruns. Em abril, um policial caiu pasmo ao abrir o cofre da delegacia central de Cotia, em São Paulo, e constatar a falta de 81 armas que deveriam estar ali.
- III- Em 11 de maio, em Santo André, o empresário Marcelo Aguiar, de 36 anos, disparou cinco vezes contra um morador de rua _____ havia se desentendido. Ele era colecionador de armas e atirador esportivo, segundo relatos colhidos pela polícia.

A sequência CORRETA de preenchimento das lacunas é:

- a) com que – em que – onde – com quem.
b) que – onde – que – com que.
c) com a qual – onde – em que – que.
d) como – onde – o qual – com quem.
e) na qual – que – em que – que.

11ª QUESTÃO

Na oração, alguns termos vêm necessariamente regidos de preposição, a exemplo de adjuntos adnominal/adverbial, complemento nominal, agente da passiva e objeto indireto. Feita a leitura dos fragmentos textuais abaixo expostos, todos extraídos de uma mesma matéria – BOLSONARISTAS x LAVAJATISTAS – (Veja, 23/09/2019), analise o comportamento sintático dos constituintes em destaque, e responda ao que se pede.

- I- A história começou sob o signo da parceria. Aproveitando-se dos estragos provocados pela Lava-jato nos maiores partidos políticos do país, Jair Bolsonaro empunhou a bandeira do combate **à corrupção**.
- II- Vencedor da eleição, (Jair Bolsonaro) convidou o então juiz Sérgio Moro, símbolo da operação, para comandar o Ministério da Justiça e da Segurança Pública. Com o gesto, o presidente agradeceu **a uma fatia importante do eleitorado** e investiu pesado na popularidade.
- III- Nos casamentos em crise, o comportamento em público muitas vezes busca esconder os problemas sérios que ocorrem na intimidade. Na política, admitem-se também essas relações de conveniência. [...] O presidente levou o ministro para assistir **a um jogo do flamengo** em Brasília e ainda fez o subordinado, torcedor do Atlético Paranaense, vestir uma camisa do rubronegro carioca.
- IV- No último dia 15, foi a vez de Moro forçar a barra ao visitar Bolsonaro **no hospital** em que ele se recuperava de uma cirurgia de hérnia.
- V- O presidente havia proibido visitas de auxiliares. Moro insistiu. Foi então que a esposa do ministro, a advogada Rosângela Moro, entrou em contato com a primeira-dama Michele Bolsonaro, que derrubou a resistência **à cortesia**.

Dentre as proposições acima citadas, ocorre OBJETO INDIRETO em:

- a) II e V.
b) II e III.
c) I e V.
d) I e IV.
e) I e II.



Feita a leitura dos fragmentos textuais (I) e (II) abaixo expostos, extraídos da reportagem “CORTAR, CORTAR E CORTAR (Veja, 18/09/19), responda às questões (12) e (13), respectivamente.

Fragmento I

“O descalabro das contas públicas, devido a uma máquina inchada e cara, que falha em entregar serviços adequados para a população em áreas cruciais, exige que o país faça com urgência uma reforma administrativa. E um dos caminhos é reduzir drasticamente os gastos com pessoal, que consomem mais de 13% do PIB anualmente e custará cerca de 325 bilhões de reais neste ano. Torna-se urgente modificar as regras do funcionalismo, a fim de impedir que o colapso fiscal mantenha a escalada de crescimento.

Essa pauta incontornável está na mira do congresso. O presidente da Câmara dos Deputados, Rodrigo Maia (DEM-RJ), já diagnosticou que, sem a mudança das regras para o funcionalismo, de nada adiantará se empenhar numa reforma que mexe nos tributos. Sem diminuir o tamanho do Estado, acredita Maia, não se reduz a carga tributária. No momento, a equipe econômica trabalha nos bastidores em uma proposta [...]”

Fragmento II

“Para chegar a um modelo eficaz, o Executivo estuda sistemas adotados em países desenvolvidos, como o da Holanda, onde o servidor pode ser demitido em caso de performance abaixo do esperado, ou o da Inglaterra, país que pune afastamentos médicos frequentes. Além de experiências estrangeiras, o governo avalia estudos do setor privado e de organizações civis que têm se mobilizado para combater os gastos, que crescem acima da inflação, e a escalada de contratações”.

12ª QUESTÃO

Avalie com (V) as verdadeiras e (F) as falsas as proposições a seguir, que versam sobre os recursos linguísticos empregados pelo autor.

- () Em: “devido a uma máquina inchada e cara”, tem-se a expressão de uma causa dos descalabros das contas públicas.
- () Em: “E um dos caminhos é reduzir *drasticamente* os gastos com pessoal”, o advérbio de modo serve também para sinalizar a opinião do autor do texto, ao enfatizar o tamanho da redução.
- () Em: “os gastos com pessoal, que consomem mais de 13% do PIB anualmente”, o pronome relativo tem como referente o termo “pessoal”.
- () Em: “Sem diminuir o tamanho do Estado, não se reduz a carga tributária”, a oração adverbial introduzida pelo “sem” é concessiva, corresponde a “embora diminua o tamanho do Estado, não se reduz a carga tributária.”

A sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses é:

- a) F, F, F e V.
- b) V, F, V e F.
- c) F, V, F e V.
- d) V, V, V e F.
- e) V, V, F e F.

13ª QUESTÃO

Analise as estruturas em destaque em (1) e (2) abaixo, e responda ao que se pede:

1. “... sistemas como o da Holanda, *onde o servidor pode ser demitido em caso de performance abaixo do esperado,...*”
2. “...ou o da Inglaterra, *país que pune afastamentos médicos frequentes.*”

Assinale a alternativa que apresenta, na sequência, a classificação CORRETA.

- a) Oração adverbial de lugar/ Oração adjetiva explicativa.
- b) Oração adjetiva restritiva/ Oração adjetiva restritiva.
- c) Oração adjetiva explicativa/ Oração adjetiva explicativa.
- d) Oração adjetiva explicativa/ Aposto.
- e) Oração adverbial de lugar/ Aposto.

**14ª QUESTÃO**

Analise o emprego dos verbos **existir** e **saber** no fragmento transcrito a seguir, extraído da reportagem “O PARQUE DOS DINOSSAROS” (Veja, 25/09/19), com atenção para o aspecto da concordância verbal.

“No total, *existem* no momento dezesseis diplomatas no ostracismo, e a maioria não *sabe* direito como foi parar nessa situação e se ainda tem alguma chance de obter um posto de verdade no ministério. O custo desse desperdício de experiência é de cerca de 4,5 milhões de reais por ano”.

Avalie as proposições com **(V)** para as verdadeiras e **(F)** para as falsas :

- () Está correto o emprego do verbo “existir” no plural, pois está em harmonia com o sujeito posposto “dezesseis diplomatas”.
- () Considerando no contexto frasal, a possível correspondência entre os verbos “existir” e “haver”, o verbo “existir” admitiria o uso no singular, sem constituir erro gramatical.
- () Está correto o uso do verbo “saber” no singular, pois a concordância se dá entre o verbo e o núcleo gramatical “maioria”, formalmente no singular, apesar da noção de plural.
- () Substituindo-se “a maioria” por “a maioria desses diplomatas”, o verbo “saber” admitiria as duas formas – singular ou plural, neste último caso, concordando com o adjunto e não com o núcleo.

A sequência CORRETA de preenchimento dos parentes é:

- a) V, V, V e F.
- b) F, F, V e V.
- c) V, F, V e V.
- d) V, F, F e V.
- e) V, V, F e F.

15ª QUESTÃO

Apresentam-se, na sequência, alguns títulos ou trechos de matérias jornalísticas expostos no Jornal Correio da Paraíba, de 13/10/19. Em apenas UM deles ocorre uma falha quanto ao aspecto da concordância verbal. Assinale a alternativa que exhibe essa falha.

- a) Lógica do automóvel e divisão socioeconômica PREJUDICAM área histórica.
- b) Sistema falho e má-fé JOGAM esgoto no mar. O problema existe há décadas, mas tem piorado nos últimos anos.
- c) O cuidado dos pais e a imposição de limites CONSTROI o caráter do filho. (Texto: A importância de falar 'não').
- d) “Aqui tem muita casa grande que daria bares e restaurantes internos. A potencialidade existe, BASTAM incentivos e uma boa visão de negócio”. (Empresário que tem bar no Centro Histórico de João Pessoa, referindo-se ao potencial econômico da localidade)
- e) “Como medida emergencial, eu acredito que patrulhamento da Guarda Municipal ou da Polícia Militar, com postos montados por ali, MELHORARIA a sensação de segurança”. (Artista, morador da vila Sanhauá, conjunto habitacional que funciona nos prédios da Rua João Suassuna, no Varadouro).



INFORMÁTICA

16ª QUESTÃO

Abaixo estão relacionados os termos técnicos seguidos do significado. Assinale a alternativa que NÃO apresenta a devida correspondência entre o termo e o conceito.

- a) *Browser* é um programa desenvolvido para permitir a navegação pela web, capaz de processar diversas linguagens, como HTML, ASP, PHP.
- b) *Backup* é um termo inglês que tem o significado de cópia de segurança.
- c) *Download* é um termo da língua inglesa com significado referente à ação de enviar dados de um computador local para um computador ou servidor remoto, geralmente através da internet.
- d) URL é o endereço de um recurso disponível em uma rede, seja a rede internet ou intranet, e significa em inglês *Uniform Resource Locator*.
- e) WWW é a sigla para *World Wide Web*, que significa rede de alcance mundial, em português.

17ª QUESTÃO

Em relação ao editor de texto *Microsoft Word 2010*, é FALSO o que se afirma em:

- a) a partir do editor de texto, é possível elaborar, automaticamente, uma lista de tabelas.
- b) o editor de texto permite a geração automática da numeração de figuras.
- c) o editor de texto não é capaz de processar e gravar arquivos no formato txt.
- d) o editor de texto possibilita o uso de senha, para proteger o acesso a um documento.
- e) o editor de texto possibilita dividir seções em capítulos e adicionar formatação, como colunas, cabeçalhos e rodapés, bordas de página, a cada um.

18ª QUESTÃO

No que se refere à computação em nuvem, é CORRETO o que se afirma em:

- a) Uma desvantagem para a empresa que utiliza os serviços em nuvem é o aumento da complexidade da manutenção da infraestrutura de *hardware* necessária ao armazenamento e acesso aos dados da empresa que estão armazenados na nuvem.
- b) O usuário é sempre responsável pela realização de *backup* e de armazenamento seguro de seus dados.
- c) Toda nuvem é obrigada a disponibilizar para os usuários o acesso ao *hardware* físico.
- d) Uma das vantagens para a empresa que utiliza os serviços em nuvem é a redução de custos com manutenção e com consumo de energia elétrica.
- e) Nesse modelo de computação, a empresa que utiliza os serviços em nuvem deve ser sempre informada sobre a localização geográfica exata de armazenamento dos seus dados.

19ª QUESTÃO

Considere a operação a seguir.

$$10(\text{base } 10) + 10(\text{base } 2) + 10(\text{base } 16) + 10(\text{base } 8)$$

Qual o resultado da operação (na representação de números sem sinal, com 8 bits)?

- a) 00110100 (base 2).
- b) 00100000 (base 2).
- c) 00100001 (base 2).
- d) 00100100 (base 2).
- e) 00100010 (base 2).

20ª QUESTÃO

Considere as afirmações a seguir sobre navegadores *web*.

- I- São exemplos de navegadores, *Mozilla Firefox*, *Microsoft Edge* e *Windows*.
- II- Um recurso do navegador *Google Chrome*, denominado “Modo de Navegação Anônima” permite navegar em *sites* e acessar páginas da *internet* sem gravar históricos e informações na memória do computador.
- III- Apenas o navegador *Mozilla Firefox* permite realizar pesquisas diretamente na barra de endereços.
- IV- O ícone representado por uma estrela, exibida do lado direito, na barra de endereços do navegador *Google Chrome*, permite adicionar a página corrente aos favoritos.

Estão CORRETAS apenas as afirmativas:

- a) II e III.
- b) I e III.
- c) I, II e III.
- d) I e IV.
- e) II e IV.

**21ª QUESTÃO**

Avalie como (V) verdadeiro ou (F) falso as proposições abaixo:

- () Em uma memória do tipo RAM, o tempo de acesso ao primeiro endereço é inferior ao tempo de acesso ao último endereço da referida memória.
- () A memória principal R/W de um computador é um exemplo de memória do tipo SRAM.
- () A memória *cache* é um exemplo de memória do tipo SRAM R/W.
- () O tempo de acesso a um disco rígido é superior ao tempo de acesso a um registrador.

A sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses é:

- a) V, V, F e F.
- b) F, F, V e V.
- c) F, V, V e F.
- d) F, V, F e V.
- e) V, F, V e F.

22ª QUESTÃO

Sobre sistemas operacionais, assinale a alternativa CORRETA.

- a) O sistema operacional serve para efetuar o controle e gerenciamento do computador, abrangendo tanto as partes físicas quanto as partes lógicas.
- b) O *Linux* é um sistema operacional de código fechado e, por isto, é pouco utilizado.
- c) O *Windows* é um sistema operacional de código aberto e, por isto, é bastante utilizado.
- d) Um sistema operacional é um *software* aplicativo que realiza o gerenciamento de *hardware* e *software* de um computador.
- e) Um sistema operacional não é responsável pela gestão da memória de um computador.

23ª QUESTÃO

No *Microsoft Excel* 2010, versão em português, a fórmula "ALEATÓRIO", cuja sintaxe é =ALEATÓRIO(), é responsável por retornar um número:

- a) inteiro aleatório, maior ou igual a 10 e menor do que 100, distribuído uniformemente.
- b) aleatório real, maior ou igual a 0 e menor do que 100, distribuído uniformemente.
- c) inteiro aleatório, maior ou igual a 0 e menor do que 100, distribuído uniformemente.
- d) inteiro aleatório, maior que ou igual a 0 e menor que 1, distribuído uniformemente.
- e) aleatório real, maior que ou igual a 0 e menor que 1, distribuído uniformemente.

24ª QUESTÃO

Na figura a seguir, é apresentado um extrato de uma planilha *Microsoft Excel* 2010, versão em português.

	A	B	C	D	E	F	G
1	2	4	8	10			
2	3	1	2	3			
3	4	5	6	7			
4	=SE(E(A1>=2;A2>=3;A3>=4);SOMA(A1:D3);"DADOS FORA DA FAIXA")						

Se a fórmula exibida for aplicada à célula A4, o resultado CORRETO apresentado será:

- a) 45
- b) 55
- c) DADOS FORA DA FAIXA
- d) 9
- e) 20

25ª QUESTÃO

Sobre redes de computadores, assinale a alternativa CORRETA.

- a) O protocolo IPv4 trabalha com o tamanho de endereços de 32 bits e o IPv6 trabalha com endereços de 128 bits.
- b) O protocolo UDP é um protocolo orientado à conexão, garantindo, portanto, a entrega de dados sem erro.
- c) O padrão de endereçamento IPv6 utiliza 4 conjuntos de 8 bits (4 octetos) para expressar cada endereço IP.
- d) O protocolo TCP é um protocolo não orientado à conexão, não garantindo, portanto, a entrega de dados sem erro.
- e) O protocolo HTTP é responsável pela comunicação junto ao servidor de e-mails, para entrega destes, ao programa cliente que recebe as mensagens.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26ª QUESTÃO

O ambiente, muitas vezes relevado a segundo plano, foi tomando importância ao longo dos anos; as crises e instabilidade da economia não deixaram que as organizações permanecessem à margem dessas situações.

Nesse sentido, sobre ambiente organizacional, é CORRETO afirmar:

- a) Com a crescente abertura dos mercados e a globalização, o ambiente interno está ganhando proporções cada vez menores, pois os fatores externos não exercem influência nos fatores internos.
- b) Os fatores externos têm uma característica dinâmica e de pouco controle direto pela organização.
- c) Ambiente interno são todos os recursos externos da organização alocados em aspectos físicos, financeiros, humanos e tecnológicos que, embora tenham maior controle, irão sofrer impacto direto do ambiente externo.
- d) Ambiente interno são as forças que estão fora dos muros da organização e que irão interferir na forma como ela irá se comportar internamente.
- e) As organizações estão inseridas dentro de vários ambientes, como, por exemplo, interno e externo, porém, ainda assim, não se deixam influenciar ou são por eles influenciados.

27ª QUESTÃO

Preencha as lacunas nos tópicos abaixo relacionados, fazendo a associação entre as funções administrativas e as suas características e especificidades descritas:

_____ é uma função administrativa que envolve o processo de monitoramento das atividades para se ter certeza de que elas estão sendo realizadas como definido e para corrigir qualquer desvio significativo.

_____ é definido como a atividade pela qual administradores analisam condições presentes para determinar formas de atingir um futuro desejado. Envolve três níveis: estratégico, tático e operacional.

_____ está relacionada em como as pessoas serão guiadas, isto é, como elas serão influenciadas para que suas atividades sejam executadas de acordo com o esperado. Aqui entra o papel da liderança que deverá motivar os indivíduos e grupos através da comunicação, do envolvimento e orientação.

_____ envolve reunir e coordenar os recursos necessários para atingir um objetivo, ou seja, como a entidade irá se estruturar para atingir seus objetivos. A estrutura deve estar de acordo com a estratégia e irá refletir como ocorrem as relações funcionais e pessoais da entidade.

A sequência CORRETA de preenchimento das lacunas é:

- a) Controle, Planejamento, Direção, Organização.
- b) Direção, Organização, Controle, Planejamento.
- c) Organização, Controle, Planejamento, Direção.
- d) Planejamento, Direção, Organização, Controle.
- e) Direção, Controle, Planejamento, Organização.

28ª QUESTÃO

O termo *cultura* passou a ser associado, no cenário organizacional, a um conjunto de novos conceitos, relacionados entre si, que expandiu em várias direções os seus significados, interligando questões que anteriormente não eram discutidas, gerando novas implicações de ordem prática e estabelecendo novas redes semânticas.

Analise as proposições a seguir, no tocante à Cultura Organizacional e assinale (V) para verdadeiro e (F) para falso.

- () A Cultura Organizacional é o conjunto de hábitos e crenças que foram estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas e que são compartilhados por todos os membros da organização. A cultura espelha a mentalidade predominante.
- () Cultura Organizacional é um padrão de assuntos básicos compartilhados que um grupo aprendeu como maneira de resolver seus problemas de adaptação externa e de integração interna e que funciona bem a ponto de ser considerado válido e desejável para ser transmitido aos novos membros como a forma correta de perceber, pensar e sentir em relação aos seus problemas.
- () Toda cultura existe em dois diferentes níveis de apresentação: artefatos e pressuposições básicas.
- () Artefatos são os valores relevantes que se tornam importantes para as pessoas e que definem as razões pelas quais elas fazem o que fazem. Funcionam como justificativas aceitas por todos os membros.

Marque a alternativa que contém a sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses.

- a) V, V, F e F.
- b) F, F, V e V.
- c) V, F, F e V.
- d) F, V, V e F.
- e) F, V, V e V.

**29ª QUESTÃO**

A ética constitui o conjunto de valores ou princípios morais que definem o que é certo ou errado para uma pessoa, grupo ou organização. Assinale a única alternativa CORRETA sobre postura e ética profissional.

- a) A responsabilidade social se limita aos velhos conceitos de proteção passiva e paternalista ou de fiel cumprimento de regras legais para avançar na direção da proteção ativa e da promoção humana, em função de um sistema falido e carente de valores éticos.
- b) Os custos e benefícios sociais de uma ação, produto ou serviço devem ser calculados e considerados nas decisões a respeito deles. Contudo, a viabilidade técnica e econômica acabam sobrepondo-se como únicos fatores que pesam realmente nas decisões da organização.
- c) A ética influencia todas as decisões dentro da organização. Muitas organizações têm o seu código de ética como uma declaração informal para refrear o comportamento de seus parceiros.
- d) A responsabilidade social significa o grau de obrigações que uma organização assume por meio de ações que protejam e melhorem o bem-estar da sociedade à medida que procura atingir seus próprios interesses. Os colaboradores devem buscar alcançar objetivos organizacionais e objetivos societários.
- e) Colaboradores éticos alcançam sucesso a partir de práticas administrativas caracterizadas por equidade e justiça. Contudo, sem ética, as organizações podem ainda ser competitivas. O que não significa dizer que ética e competitividade são inseparáveis.

30ª QUESTÃO

A Era da Informação surgiu graças ao impacto provocado pelo desenvolvimento tecnológico e pela Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). A TIC – o casamento do computador com a televisão e as telecomunicações – invadiu a vida das organizações e das pessoas, provocando profundas transformações. (Fonte: CHIAVENATO, Idalberto. Administração geral e pública. 3. ed. Barueri: Manole, 2012.)

Acerca da comunicação na era digital, julgue os itens abaixo.

- I- Os centros de processamento de dados (CPD) foram enxugados (*downsizing*) e descentralizados por meio de redes integradas de microcomputadores nas organizações.
- II- A nova arquitetura organizacional está interligada por meio da TIC. A *infoestrutura* permite uma organização integrada devendo estar necessariamente concentrada em um único local.
- III- A ascendência vertical está sendo substituída pelo relacionamento horizontal. A ênfase horizontal no processo está ocupando o lugar da hierarquia vertical
- IV- A Era da Informação trouxe o conceito de escritório virtual ou não territorial. Prédios e escritórios sofreram um aumento brutal em tamanho.

A alternativa que responde CORRETAMENTE é apenas:

- a) I e IV.
- b) II e IV.
- c) II e III.
- d) I e III.
- e) II, III e IV.

31ª QUESTÃO

Com relação ao tema qualidade e seus conceitos básicos, é CORRETO o que se afirma unicamente em:

- a) A terceirização representa uma transformação de custos variáveis em fixos.
- b) *Benchmark* significa um padrão de excelência que deve ser identificado, conhecido, copiado e ultrapassado. O *benchmark* pode ser interno ou externo, servindo como guia de referência.
- c) *Empowerment* significa proporcionar aos gestores as habilidades e a autoridade para tomar decisões que, tradicionalmente, eram dadas aos servidores.
- d) A gestão da qualidade total é um conceito de controle atribuído apenas aos gestores e dirigentes a responsabilidade pelo alcance de padrões de qualidade.
- e) A melhoria contínua é uma técnica de mudança organizacional agressiva e intermitente centrada nas atividades em grupo de pessoas.

**32ª QUESTÃO**

O ciclo de vida do arquivo é contado a partir da produção do documento e do encerramento do ato, ação ou fato que motivou a sua produção e da frequência de uso. Diz-se na arquivística que essa fase tem relação com a vigência do documento, a razão de ser da existência de um documento.

(Fonte: FREIBERGER, Zélia. Gestão de documentos e arquivística. Curitiba: IFPR, 2012.)

No tocante às Noções de Arquivologia, analise as proposições e coloque (V) para verdadeiro e (F) para falso.

- () Quando se trata de planejar a organização de um arquivo ou fichário, os elementos constantes de um documento a considerar são: nome (do remetente, do destinatário ou da pessoa a quem se refere o documento); local, número, data e assunto. De acordo com o elemento mais importante e frequentemente procurado, em cada caso, os fichários ou arquivos podem ser organizados em: ordem alfabética, ordem geográfica, ordem numérica (simples ou cronológica) ou ordem de assunto.
- () A classificação de confidencial é dada aos assuntos que não devem ser do conhecimento do público em geral. Recebem essa classificação, entre outros, partes de planos, programas e projetos e as suas respectivas ordens de execução; cartas, fotografias aéreas, e os negativos que indicam instalações importantes.
- () Arquivos de primeira idade ou corrente são aqueles de valor histórico, probatório e informativo que devem ser definitivamente preservados. Eles não são mais necessários ao cumprimento das atividades da administração. Devem ser conservados nas instituições arquivísticas, sob a responsabilidade dos profissionais de arquivo.
- () Arquivos de segunda idade ou intermediário são aqueles que não são mais de uso corrente, mas que por razões de interesse administrativo, aguardam sua eliminação ou recolhimento à instituição arquivística. Esses documentos devem ser recolhidos a um arquivo intermediário, sob a responsabilidade conjunta dos funcionários do organismo produtor e da instituição arquivística.

Marque a alternativa que contém a sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses.

- a) V, V, F e V.
- b) F, V, V e F.
- c) F, F, V e V.
- d) F, V, F e F.
- e) V, F, F e V.

33ª QUESTÃO

O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo. Analise as proposições a seguir, que descrevem diferentes situações e modos de o servidor proceder para garantir a eficácia do atendimento e, em seguida, indique a(s) afirmativa(s) CORRETA(S):

- I- Se outro ramal tocar na mesma sala e o responsável não estiver presente, atenda. Informe que a pessoa procurada não está em sua mesa no momento e pergunte quem está ligando e se deseja deixar um contato/recado. Anote e repasse ao colega.
- II- Diante de erros e problemas, peça desculpas, mas não explique o que ocorreu. Não procure corrigir o erro imediatamente ou dizer quando e como o erro será corrigido, sob pena de agravá-lo. Após a correção e/ou solução de algum problema, delegue a outro atendente o contato da pessoa interessada para certificar-se da satisfação dela.
- III- Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: “Quem quer falar, por favor?”. Nunca diga: “Quem fala?”, “Quem é?”, “Quem gostaria?”. Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto caso necessário.
- IV- Às vezes, as reclamações da pessoa atendida são improcedentes, porque estão em desacordo com os procedimentos da instituição. Se isso ocorrer, explique a situação em termos claros e simples. Procure ter flexibilidade e não aja como um “robô”, tampouco como um servidor rígido que diz “sinto muito, mas não podemos fugir das regras”.

A alternativa que responde CORRETAMENTE é apenas:

- a) I, III e IV.
- b) II.
- c) II e IV.
- d) I e II.
- e) III.

34ª QUESTÃO

Com relação ao tópico “Cliente Interno e Externo das Organizações”, avalie as proposições de modo a classificá-las em (V) verdadeiro ou (F) falso.

- () Os clientes internos e externos devem ter tratamentos diferenciados na entidade, tendo em vista que cada um possui o seu grau de importância. Sendo o cliente interno mais relevante do que o cliente externo.
- () O cliente interno é a base do sucesso da empresa.
- () Os clientes externos podem ser classificados em três tipos: cliente potencial, cliente atual e cliente inativo.
- () Um atendimento interno qualificado permite que a organização tenha eficiência e eficácia na execução das suas atividades, pois ela depende da interação adequada dos seus setores.

Marque a alternativa que contém a sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses.

- a) F, F, V e V.
- b) V, V, V e V.
- c) F, V, V e V.
- d) F, F, F e V.
- e) V, F, F e V.

**35ª QUESTÃO**

Quando entramos em uma organização, uma habilidade que nos é demandada é a de falar em público, ou seja, realizar apresentações orais com níveis diferentes de estruturação e formalização.

(Fonte: FERREIRA, Patrícia Itala. Comunicação empresarial: planejamento, aplicação e resultados. São Paulo: Atlas, 2016.)

Sobre o planejamento de apresentações orais e da fala em contextos empresariais, analise as proposições e coloque (V) para verdadeiro e (F) para falso.

- () O slide deve ser um guia para sua apresentação. Colocar muito texto, orações e parágrafos inteiros, por exemplo, deixa a apresentação dinâmica, ou seja, visualmente arrojada. O que leva a uma experiência completa, já que a audiência irá, ao mesmo tempo, ler o que está escrito e prestar atenção na fala do apresentador.
- () É sempre aconselhável escolher cores de contraste entre a fonte e o fundo no slide. Algumas cores devem ser evitadas, como por exemplo o vermelho, que normalmente significa algo errado.
- () Caso o PowerPoint seja escolhido, existe um campo “anotações” que você pode utilizar para registrar um texto mais completo, uma ajuda com os pontos que vai abordar de uma forma mais detalhada.
- () As dimensões da sala ou do auditório devem ser consideradas, sempre que essa informação estiver acessível. Por outro lado, como precaução, é importante a utilização irrestrita de palavras compostas por letras maiúsculas no slide. Sugere-se que isso seja feito tanto na redação dos títulos quanto no corpo do texto.

Marque a alternativa que contém a sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses.

- a) F, F, V e V.
- b) V, V, F e F.
- c) F, V, V e F.
- d) V, F, F e V.
- e) V, V, V e F.

36ª QUESTÃO

A inteligência empresarial reside na capacidade de a organização conhecer, compreender e aprender constante e progressivamente. Sua importância está no fato de que ela torna o servidor mais crítico e capaz de relacionar informações para construir conhecimentos.

(Fonte: FERREIRA, Patrícia Itala. Comunicação empresarial: planejamento, aplicação e resultados. São Paulo: Atlas, 2016.)

Nesse sentido, assinale a única alternativa CORRETA sobre comunicação e inteligência empresarial.

- a) A inteligência empresarial foi concebida a partir de dois propósitos: passivo e ofensivo.
- b) A inteligência passiva busca oportunidades de negócios. Toda organização precisa estar atenta a novas oportunidades, investindo tempo e recurso quando elas são identificadas.
- c) A inteligência ofensiva preocupa-se em avaliar o desempenho da organização, apoiando as ações de planejamento e controle. Também ajuda a monitorar a concretização dos objetivos dessa entidade.
- d) A inteligência defensiva ajuda a organização a evitar as possibilidades de surpresas. É fundamental que ela monitore frequentemente os possíveis impactos aos seus processos para que a gestão seja imediatamente alertada caso algo fuja do controle.
- e) Ambiente interno às organizações relaciona-se a competidores, clientes, tecnologia, políticas governamentais, situação geopolítica e fatores socioeconômicos.

37ª QUESTÃO

Comunicação representa uma troca de entendimentos. Quando você se comunica com alguém, mas esse alguém não entende o que você quis expressar, ou entende apenas parcialmente, podemos dizer que não houve comunicação. Assim, preencha as lacunas do texto, fazendo a associação entre as características descritas aos modos de barreiras no processo de comunicação.

_____ se há dúvidas sobre o que está sendo dito, questione, pergunte, esclareça; evite que uma dúvida passe, pois ela pode prejudicar a compreensão da mensagem na íntegra. Emissor e receptor participam juntos do processo comunicativo, sempre em sintonia.

_____ colocar-se na situação do outro é, também, uma boa forma de compreender a mensagem. Por exemplo, se percebemos que alguém quer nos dizer algo, mas está nervoso ou ansioso, podemos tentar tranquilizar essa pessoa antes da conversa. E fazemos isso porque nos colocamos na sua posição e compreendemos como se sente naquele momento.

_____ muitas vezes essa barreira é confundida com excesso de zelo. Entretanto, é melhor repetir a mensagem de diferentes formas e garantir que ela seja compreendida adequadamente do que correr o risco de surgir um problema de entendimento.

_____ acontece quando o receptor já tem uma imagem formada sobre o assunto em questão ou quando não simpatiza com o emissor. Nessas situações, é comum que o ouvinte se coloque numa posição em que rejeita aquilo que é dito antes mesmo de compreender seu real significado.

A sequência CORRETA de associação é:

- a) Escuta ativa, Precisão, Empatia, Defensividade.
- b) Defensividade, Escuta ativa, Empatia, Precisão.
- c) Precisão, Defensividade, Escuta ativa, Empatia.
- d) Empatia, Escuta ativa, Defensividade, Precisão.
- e) Escuta ativa, Empatia, Precisão, Defensividade.

38ª QUESTÃO

Para que um profissional que executa rotinas de trabalho tenha controle de todos os processos que realiza diariamente, é necessário implantar controles de verificação para que tudo seja alcançado com eficiência e eficácia.

Analise as afirmações abaixo com relação aos procedimentos básicos para execução de rotinas de trabalho:

- I- O *checklist* é uma lista de verificação que relaciona todas as atividades ou materiais empregados em uma determinada tarefa. Deve ser sempre verificado para que se tenha conhecimento exato se está faltando algum item não executado.
- II- O *follow-up* é uma ferramenta que complementa todas as tarefas ou assuntos pendentes dentro de um departamento, processo ou projeto, a fim de que os prazos previamente estabelecidos sejam cumpridos.
- III- O processo de *follow-up* complementa o *checklist* e a agenda.

É CORRETO o que se afirma em:

- a) II apenas.
- b) I e II apenas.
- c) II e III apenas.
- d) III apenas.
- e) I, II e III.

39ª QUESTÃO

Relacione as colunas fazendo a correspondência entre as Funções da Linguagem à respectiva caracterização:

1. Referencial	() Essa função visa ao estabelecimento e à manutenção de um canal de contato entre as pessoas. Seu objetivo é assegurar que a comunicação inicie e se mantenha pelo tempo necessário.
2. Apelativa	() Essa função tenta explicar o que não ficou evidente na comunicação. É como se a linguagem estimulasse a reflexão sobre a própria linguagem.
3. Poética	() Essa função tem lugar quando se espera uma atitude ou uma decisão de alguém. Ela é bastante utilizada nas mensagens publicitárias.
4. Metalinguística	() Essa função valoriza a forma pela qual ela é veiculada. Nesse caso, forma e conteúdo se equivalem em termos de importância, dando -se às questões estéticas do processo comunicativo.
5. Fática	() Essa função denota uma linguagem focada no seu assunto. Nesse caso, a linguagem se caracteriza pelo simples fato de alguém informar algo a outro alguém.

A sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses é:

- a) 1, 2, 4, 3 e 5.
- b) 4, 5, 1, 3 e 2.
- c) 5, 4, 2, 3 e 1.
- d) 5, 4, 3, 2 e 1.
- e) 2, 1, 3, 5 e 4.

40ª QUESTÃO

Nas entidades não existe a probabilidade do colaborador realizar seu trabalho isolado, pois o trabalho em equipe é necessário para a concretização dos objetivos das organizações. Por esse motivo, seja no atendimento ao cliente interno ou externo, irão acontecer as relações formais e informais no ambiente organizacional. Desta forma, das inúmeras maneiras de se manter uma adequada relação, destacam-se algumas que devem ser utilizadas para o atendimento presencial do cliente interno e externo.

Associe as duas colunas, relacionando os elementos que devem ser observados e utilizados para o atendimento presencial à sua definição.

- 1. Empatia () Ter foco na forma como as atividades devem ser executadas quando existe uma relação interpessoal.
- 2. Negociação cooperativa () Controle das reações, independentemente da personalidade do indivíduo.
- 3. Equilíbrio emocional () Entender como os outros se sentem é fundamental no processo do relacionamento interpessoal.
- 4. Processo e conteúdo () Quando as duas partes finalizam o processo de negociação com a sensação de que ganharam, satisfeitos.

A sequência CORRETA dessa associação é:

- a) 3, 1, 4 e 2.
- b) 4, 3, 1 e 2.
- c) 1, 2, 3 e 4.
- d) 4, 3, 2 e 1.
- e) 2, 1, 3 e 4.



Universidade Estadual da Paraíba