

# Caderno de Prova



21 de dezembro



das 15h30 às 18h30



3 h de duração\*



25 questões



## M611 Técnico em Atendimento



**Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.**

\* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

### Instruções

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**;
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

**Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade.**

### Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 alternativas de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.



# Conhecimentos Gerais

(13 questões)

## Língua Nacional

5 questões

Leia o texto.

### Meio ambiente no Brasil

O crescimento econômico vem estimulando uma crescente demanda por recursos naturais, inclusive recursos minerais, e a intensificação dos impactos resultantes das práticas extrativas e de produção não sustentáveis.

Essas práticas têm posto em risco um conjunto de dinâmicas e processos dos sistemas naturais, comprometendo a oferta de serviços resultantes desses sistemas, já alterados ou degradados em diversas regiões do país e do mundo. Associados à intensa exploração, encontram-se os conflitos de interesses e de visões sobre o uso da biodiversidade e do solo.

Aspectos que poderão reverter a crescente degradação dos ativos ambientais são o estímulo às economias verdes, o incentivo à geração de emprego e a renda associada à manutenção dos serviços ambientais, por meio da proteção de áreas naturais.

acesso em <http://www.unesco.org>

1. Assinale a alternativa **correta** de acordo com o texto.

- a. ( ) O estímulo à economia verde pode ir de encontro ao crescimento econômico.
- b. (X) Há conflitos de interesses e de visões sobre o uso da biodiversidade e do solo.
- c. ( ) O crescimento econômico é o gerador dos impactos ambientais e sociais.
- d. ( ) A intensa exploração de práticas extrativas é praticada culturalmente por todos.
- e. ( ) A crescente degradação dos ativos ambientais tem posto em risco um conjunto de dinâmicas contra a proteção de áreas naturais.

2. Observe a frase:

“Essas práticas têm posto em risco um conjunto de dinâmicas e processos dos sistemas naturais.”

Sobre ela, é correto afirmar.

- 1. As palavras acentuadas justificam-se por serem: proparoxítona, verbo “ter” na terceira pessoa do plural do presente do indicativo e proparoxítona, respectivamente.
- 2. O termo sublinhado é o sujeito simples da frase.
- 3. “Têm posto” equivale a “põem” que é transitivo direto.
- 4. A frase é um período composto.
- 5. “Em risco” é adjunto adverbial.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ( ) São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.
- b. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- c. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- d. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 5.
- e. ( ) São corretas apenas as afirmativas 3, 4 e 5.

3. Assinale a alternativa que apresenta **correta** concordância nominal.

- a. ( ) É proibido a entrada neste recinto.
- b. (X) Encontramos motivados os homens e as mulheres para as causas ambientais.
- c. ( ) “Estou meia cansada de tanta burocracia”, disse a senhora ao atendente.
- d. ( ) “Mais produção e menos conversa”, pediu o chefe daquele setor.
- e. ( ) Vai anexo a carta que foi endereçada a ti.

4. Assinale a alternativa que apresenta um pleonasmo vicioso.
- a. ( ) Eu amo ela do fundo meu coração.
  - b. ( ) Olhei o acidente da janela do prédio.
  - c. ( ) Quem conta um conto, aumenta um ponto.
  - d. (X) Subi para cima e percebi que havia ainda mais andares do que imaginava, aquele prédio.
  - e. ( ) A natureza, eu a preservo e você?

5. Assinale a alternativa cuja frase apresenta colocação pronominal **correta**.
- a. (X) Não se esqueça de que a natureza é única e precisa de cuidado.
  - b. ( ) Aquele foi um processo que ocupou-me todas as horas do dia.
  - c. ( ) Me espere na saída.
  - d. ( ) Tudo espera-se de homens sem consciência ambiental.
  - e. ( ) Em tratando-se de preservação, conte comigo.

## Matemática

4 questões

6. O produto dos números inteiros tais que:

$$3x - 1 < 2x + 3 < 7x - 2$$

é igual a:

- a. ( ) -6.
- b. ( ) 2.
- c. (X) 6.
- d. ( ) 12.
- e. ( ) 24.

7. Se em uma fábrica de relógios, 18 funcionários produzem 20 relógios a cada 6 horas, então quantas horas 24 funcionários irão levar para produzir 30 relógios?

- a. (X) 6 horas e 45 minutos
- b. ( ) 6 horas
- c. ( ) 5 horas e 42 minutos
- d. ( ) 5 horas e 30 minutos
- e. ( ) 5 horas e 24 minutos

8. O lucro (ou prejuízo) de uma empresa com a venda de certo produto é dado pela equação abaixo, onde  $x$  representa o número de unidades do produto vendidas:

$$L(x) = x^2 - 8x + 15$$

Qual o número mínimo de unidades que devem ser vendidas para que, a partir deste número (incluindo-o), o lucro seja sempre não negativo?

- a. ( ) 3
- b. ( ) 4
- c. (X) 5
- d. ( ) 6
- e. ( ) 7

9. Um fazendeiro deseja semear um terreno retangular cujos lados medem 20 e 35 metros. Sabe-se que para obter o desempenho máximo do terreno o fazendeiro deve lançar no mínimo 70 sementes por metro quadrado.

Logo o número de sementes que devem ser lançadas para obtenção do desempenho máximo do terreno é igual a:

- a. ( ) 4.500.
- b. ( ) 4.900.
- c. ( ) 45.000.
- d. ( ) 47.000.
- e. (X) 49.000.

## Legislação

4 questões

10. De acordo com a Lei Orgânica do Município de Içara o servidor será aposentado compulsoriamente, com proventos proporcionais ao tempo de serviço, aos:

- a. ( ) 60 anos de idade.
- b. ( ) 65 anos de idade.
- c. (X) 70 anos de idade.
- d. ( ) 75 anos de idade.
- e. ( ) 80 anos de idade.

**11.** De acordo com a Lei Complementar 3/99 do Município de Içara a investidura em cargo público ocorre com a:

- a.  Posse.
- b.  Nomeação.
- c.  Reintegração.
- d.  Recondução.
- e.  Substituição.

**12.** Analise o texto abaixo:

De acordo com a Lei Orgânica do Município de Içara são estáveis, após ..... anos de efetivo exercício, os servidores nomeados em virtude de concurso público.

Assinale a alternativa que completa **corretamente** a lacuna do texto.

- a.  6
- b.  5
- c.  4
- d.  3
- e.  2

**13.** De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 aplica-se aos servidores ocupantes de cargo público:

- a.  remuneração do trabalho diurno superior à do noturno.
- b.  repouso semanal remunerado, preferencialmente às segundas-feiras.
- c.  remuneração do serviço extraordinário superior, no mínimo, em vinte por cento à do normal.
- d.  garantia de salário, nunca inferior ao mínimo, para os que percebem remuneração variável.
- e.  licença à gestante, sem prejuízo do emprego e do salário, com a duração de noventa dias.

Coluna  
em Branco.  
(rascunho)

# Conhecimentos Específicos

(12 questões)

14. A empatia no atendimento visa:

- a. ( ) Estabelecer um vínculo afetivo com o cliente.
- b. ( ) Estabelecer uma comunicação objetiva e direta.
- c. ( ) Evitar o conflito com o cliente em virtude de divergência de opiniões.
- d. ( ) Transmitir confiança e seriedade no trabalho desenvolvido.
- e. (X) Compreender melhor os desejos do cliente, colocando-se ou imaginando-se nas mesmas circunstâncias descritas por ele.

15. Um atendimento cordial significa que o atendente deve:

- a. ( ) Tratar o cliente com intimidade e educação.
- b. ( ) Evitar o uso de formalidades no atendimento.
- c. (X) Deixar o cliente falar sem inter rompimentos, prestando atenção a seu pleito.
- d. ( ) Manter relações de proximidade com o cliente, chamando-o de querido.
- e. ( ) Manter distância no atendimento através do uso de formalidades.

16. No editor Word, são extensões de arquivo que possibilitam a edição de um texto, as seguintes:

- a. ( ) .rtf e .pdf
- b. (X) .doc e .rtf
- c. ( ) .doc e .xps
- d. ( ) .xps e .pdf
- e. ( ) .rtf e .xps

17. Analise o texto abaixo:

O memorando constitui um tipo de comunicação .....(1)....., endereçada a .....(2)..... e cuja principal característica é .....(3).....

Assinale a alternativa que completa **corretamente** as lacunas numeradas do texto.

- a. (X) <sup>(1)</sup> interna • <sup>(2)</sup> funcionários • <sup>(3)</sup> a agilidade.
- b. ( ) <sup>(1)</sup> interna • <sup>(2)</sup> autoridades • <sup>(3)</sup> a agilidade.
- c. ( ) <sup>(1)</sup> externa • <sup>(2)</sup> autoridades • <sup>(3)</sup> o uso de trâmites burocráticos.
- d. ( ) <sup>(1)</sup> externa • <sup>(2)</sup> funcionários • <sup>(3)</sup> o uso de trâmites burocráticos.
- e. ( ) <sup>(1)</sup> externa ou interna • <sup>(2)</sup> funcionários e autoridades • <sup>(3)</sup> o uso de trâmites burocráticos.

18. Assinale a alternativa **correta**.

- a. ( ) No atendimento ao telefone, considera-se de bom tom o uso de tratamentos pessoais.
- b. ( ) A discrição no atendimento refere-se à capacidade do atendente em descrever as necessidades do atendido.
- c. ( ) Para um atendimento de qualidade, o atendente deve observar sempre um conjunto de normas padronizadas.
- d. (X) O comportamento defensivo no atendimento caracteriza-se pelo constante uso de justificativas aos questionamentos do atendido, os quais são encarados como acusações.
- e. ( ) Para um atendimento eficiente e eficaz o atendente deve levar em conta a situação socioeconômica do atendido.

19. A redação oficial sugere que vícios de linguagem sejam evitados.

Leia a frase abaixo:

“Por fim, reiteramos os protestos de estima e consideração.”

Assinale a alternativa que indica **corretamente** o vício de linguagem apresentado.

- a. (X) Chavão
  - b. ( ) Arcaísmo
  - c. ( ) Redundância
  - d. ( ) Obscuridade
  - e. ( ) Ambiguidade
- 

20. Em relação a scanners, a tecnologia OCR visa o reconhecimento de:

- a. ( ) faces em um arquivo de foto.
  - b. ( ) imagens em um mapa de bits.
  - c. ( ) cor em um arquivo de imagem.
  - d. ( ) páginas em um arquivo de texto.
  - e. (X) caracteres em um arquivo de imagem.
- 

21. Assinale a alternativa **correta**.

- a. ( ) A numeração de um memorando deve ser indicada pelo destinatário da mensagem.
- b. ( ) O memorando é também conhecido pelo nome de nota oficial.
- c. (X) O vocativo, constituído pelo respectivo pronome de tratamento, deve ser adequado ao destinatário da comunicação.
- d. ( ) A impessoalidade nas comunicações oficiais pressupõe que a mensagem encaminhada tem caráter geral.
- e. ( ) A informalidade na troca de mensagens de correio eletrônico em órgãos públicos pressupõe o uso de linguagem informal em sua redação.

22. Assinale a alternativa **correta** em relação à construção de uma imagem positiva durante um atendimento.

- a. ( ) Seja cordial e incisivo.
  - b. ( ) Use linguagem informal.
  - c. ( ) Evite o uso da língua culta.
  - d. ( ) Evite olhar nos olhos do interlocutor.
  - e. (X) Fique atento ao que a pessoa está falando.
- 

23. A principal função do *fac-símile* é:

- a. ( ) O armazenamento de dados.
  - b. (X) A transmissão de documentos por via telefônica.
  - c. ( ) A reprodução de documentos oficiais.
  - d. ( ) Baratear o custo de ligações telefônicas.
  - e. ( ) O arquivamento de mensagens telefônicas.
- 

24. No Microsoft Excel a função “congelar painéis” serve para bloquear determinadas áreas da planilha:

- a. ( ) transformando-as em figura.
  - b. ( ) evitando que outros usuários façam alterações.
  - c. ( ) evitando que o próprio usuário faça alterações.
  - d. (X) deixando-as visíveis enquanto outras áreas são roladas na tela.
  - e. ( ) deixando-as invisíveis enquanto outras áreas são roladas na tela.
- 

25. No Microsoft Word a função “controlar alterações” serve para:

- a. ( ) Comparar dois textos distintos.
- b. ( ) Bloquear edições em um texto trabalhado em colaboração com outras pessoas.
- c. (X) Registrar edições feitas em um texto trabalhado em colaboração com outras pessoas.
- d. ( ) Registrar edições feitas em um texto de forma permanente.
- e. ( ) Bloquear edições em um texto de forma permanente.



**FEPESE • Fundação de Estudos e Pesquisas Socioeconômicos**  
Campus Universitário • UFSC • 88040-900 • Florianópolis • SC  
Fone/Fax: (48) 3953-1000 • <http://www.fepese.org.br>