

Colégio
00001Sala
0001Ordem
0001

Maio/2018

**COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DE SÃO PAULO****Concurso Público para preenchimento de vagas
Atendente a Clientes 01
(30 horas)**

Nome do Candidato

Caderno de Prova '11', Tipo 001

Nº de Inscrição

MODELO

Nº do Caderno

TIPO-001

Nº do Documento

0000000000000000

ASSINATURA DO CANDIDATO

P R O V A**Conhecimentos Básicos
Conhecimentos Específicos****INSTRUÇÕES**

- Verifique se este caderno:
 - corresponde a sua opção de cargo.
 - contém 50 questões, numeradas de 1 a 50.Caso contrário, solicite imediatamente ao fiscal da sala a substituição do caderno.
Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão existe apenas UMA resposta certa.
- Leia cuidadosamente cada uma das questões e escolha a resposta certa.
- Essa resposta deve ser marcada na FOLHA DE RESPOSTAS que você recebeu.

VOCÊ DEVE

- Procurar, na FOLHA DE RESPOSTAS, o número da questão que você está respondendo.
- Verificar no caderno de prova qual a letra (A,B,C,D,E) da resposta que você escolheu.
- Marcar essa letra na FOLHA DE RESPOSTAS, conforme o exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

ATENÇÃO

- Marque as respostas com caneta esferográfica de material transparente de tinta preta ou azul. Não será permitida a utilização de lápis, lapiseira, marca-texto, borracha ou líquido corretor de texto durante a realização da prova.
- Marque apenas uma letra para cada questão. Será anulada a questão em que mais de uma letra estiver assinalada.
- Responda a todas as questões.
- Não será permitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou quaisquer anotações.
- A duração da prova é de 3 horas para responder a todas as questões objetivas e preencher a Folha de Respostas.
- Ao término da prova, chame o fiscal da sala e devolva todo o material recebido.
- É proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.



Fundação Carlos Chagas



CONHECIMENTOS BÁSICOS

Língua Portuguesa

Atenção: Considere o texto abaixo para responder às questões de números 1 a 8.

1 *A partir de que momento uma obra é, de fato, arte? Mona Suhrbier, etnóloga e especialista em questões ligadas à Amazônia do Museu de Culturas do Mundo de Frankfurt, explica em entrevista por que trabalhos de mulheres indígenas que vivem em zonas não urbanas têm dificuldade de achar um lugar nos museus.*

2 **Qual tipo de arte pode ser classificado como “arte indígena”?** Devo mencionar, de início, que aqui no Museu das Culturas do Mundo não usamos o termo “arte indígena”. O Museu coleciona desde 1975 arte não europeia. Em cada exposição, indicamos o nome da região de que a arte em questão vem. Mas para responder a sua pergunta com uma pequena provocação: arte indígena é sempre aquela que não é nacional. É o tipo de arte que os países não querem usar para representá-los no exterior. É o “folclore”, o “artesanato”. Para este tipo de arte foi criado no século 21 um espaço especial: o Museu do Folclore. Já me perguntei: por que é que se precisa desse museu? Por que aquilo que é exibido nele não é considerado simplesmente arte?

3 **E você encontrou uma resposta a essa pergunta?** Quando uma produção deriva de formas de expressão rurais, coloca-se a obra no Museu do Folclore, sobretudo se for feita por mulheres. Mas se a obra for de autoria de um artista urbano, cujo currículo seja adequado, ou seja, se tiver estudado com “as pessoas certas”, aí sim ele pode iniciar o caminho para que se torne um artista reconhecido. Na minha opinião, o problema está nesses critérios “ocidentais”. Muitas vezes o próprio material já define: o mundo da arte aceita com prazer a cerâmica (“sim, poderia ser arte”), enquanto um cesto trançado já é mais difícil.

4 **Até que ponto especialistas em arte, socializados em culturas ocidentais, refletem a respeito do fato de que talvez não possam julgar tradições artísticas que não conhecem?** Acredito que as pessoas, inclusive os especialistas em arte, tendem a julgar como bom aquilo que já conhecem. As pessoas, em sua maioria, não pensam que cresceram em um mundo visual específico. Esse mundo serve como uma espécie de norma. É mais uma questão sensorial que intelectual. Acho que, entre nós, há muito pouco autoquestionamento no que concerne ao que nos marcou esteticamente.

(Adaptado de: REKER, Judith. “Arte não europeia: ‘não queremos ser como vocês’”. Disponível em: <https://www.goethe.de>)

1. Na entrevista, Mona Suhrbier defende o argumento de que
- (A) as pessoas, quando desenvolvem critérios de apreciação de acordo com a cultura em que estão inseridas, podem apreciar a arte sem opiniões preconcebidas.
 - (B) a arte nacional costuma ser marcada pelo folclore, ainda que tal identificação não seja aceita pelos que desejam se pautar em paradigmas europeus.
 - (C) a arte indígena, ainda que não seja identificada como arte nacional, deve ter seu lugar de apreciação salvaguardado em instituições como o Museu do Folclore.
 - (D) as noções do que seja arte devem libertar-se do modelo europeu, marcado por critérios ditos “ocidentais”, que consideram as outras modalidades artísticas como inferiores.
 - (E) o artesanato feito por mulheres, em regiões como a Amazônia, deve ser exibido em centros urbanos, para servir de inspiração a artistas que se dedicam às técnicas universalmente aceitas.

2. As frases abaixo referem-se à pontuação do segundo parágrafo do texto.

- I. Em *Mas para responder a sua pergunta com uma pequena provocação: arte indígena...*, pode-se acrescentar uma vírgula logo após “Mas” e substituir os dois-pontos por vírgula, sem prejuízo da correção.
- II. Em *... arte indígena é sempre aquela que não é nacional. É o tipo de arte que...*, pode-se substituir o ponto final por dois-pontos, uma vez que se segue uma explicação, fazendo-se as devidas alterações entre maiúsculas e minúsculas.
- III. Em *É o “folclore”, o “artesanato”*, a vírgula deve-se à inversão da ordem direta dos elementos da frase, que pode assim ser reescrita: O “folclore” é o “artesanato”.

Está correto o que se afirma em

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



3. Quanto à ocorrência de crase, é correto afirmar:
- (A) Em *o mundo da arte aceita com prazer a cerâmica* (3º parágrafo), pode ser acrescentado o sinal indicativo de crase ao termo sublinhado, uma vez que a regência do verbo “aceitar” o permite.
 - (B) Em *o mundo da arte aceita com prazer a cerâmica* (3º parágrafo), caso o verbo em destaque seja substituído por “prefere”, o termo sublinhado deverá ser também substituído por “à”.
 - (C) Em *especialista em questões ligadas à Amazônia* (1º parágrafo), o sinal de crase pode ser suprimido, uma vez que se trata de uso opcional da preposição “a”.
 - (D) Em *o nome da região de que a arte em questão vem* (2º parágrafo), caso se substitua o verbo em destaque por “advém”, o termo sublinhado terá de ser substituído por “à”.
 - (E) Em *E você encontrou uma resposta a essa pergunta?* (3º parágrafo), pode-se substituir o segmento sublinhado por “à”, do mesmo modo que em *para responder a sua pergunta* (2º parágrafo).
-
4. Em *enquanto um cesto trançado já é mais difícil* (3º parágrafo), mantendo-se, em linhas gerais, o sentido original, o termo sublinhado pode ser substituído por:
- (A) portanto
 - (B) concomitantemente
 - (C) ao passo que
 - (D) ao mesmo tempo em que
 - (E) ainda que
-
5. O verbo em destaque deve sua flexão ao elemento sublinhado em:
- (A) *trabalhos de mulheres indígenas que vivem em zonas não urbanas têm dificuldade*
 - (B) *É o tipo de arte que os países não querem usar para representá-los no exterior.*
 - (C) *Quando uma produção deriva de formas de expressão rurais, coloca-se a obra no Museu do Folclore*
 - (D) *ai sim ele pode iniciar o caminho para que se torne um artista reconhecido*
 - (E) *há muito pouco autoquestionamento no que concerne ao que nos marcou esteticamente.*
-
6. *Acredito que as pessoas, inclusive os especialistas em arte, tendem a julgar como bom aquilo que já conhecem. As pessoas, em sua maioria, não pensam que cresceram em um mundo visual específico. Esse mundo serve como uma espécie de norma.*
- Mantendo-se, em linhas gerais, o sentido original, as frases acima formam um único período, com clareza e correção, em:
- (A) Acredito que, para além da maior parte das pessoas, os especialistas em arte também não pensam em crescer em um mundo visual específico, do qual serve como uma espécie de norma, na medida em que tendem a julgar como bom aquilo que já conhecem.
 - (B) Acredito que não só a maioria das pessoas, mas também os especialistas em arte não pensam ter crescido em um mundo visual específico, que serve como uma espécie de norma, de maneira que tendem a julgar como bom aquilo que já conhecem.
 - (C) Acredito que as pessoas, em sua maioria e, inclusive, os especialistas em arte que não pensam que cresceram em um mundo visual específico, tendem a usá-lo como norma a julgar como bom aquilo que já conhecem.
 - (D) Esse mundo visual específico, no qual a maioria das pessoas e, inclusive, dos especialistas em arte cresceram, serve-lhes como uma espécie de norma, a tal ponto de que tendem a julgar como bom aquilo que já conhecem.
 - (E) A maioria das pessoas, além dos especialistas em arte, não pensam ter crescido em um mundo visual específico que, tendem a julgar como bom, pois aquilo que já conhecem lhes serve como uma espécie de norma.
-
7. Está correto o que se afirma em:
- (A) O acréscimo de uma vírgula imediatamente após “Mas” em *Mas se a obra for de autoria de um artista urbano* (3º parágrafo) separaria a conjunção da oração por ela introduzida, tornando a frase incorreta.
 - (B) A frase iniciada por *Muitas vezes o próprio material já define* (3º parágrafo) introduz um exemplo contrário aos critérios aventados na frase anterior, de modo a sugerir outro ponto de vista.
 - (C) Em *Já me perguntei: por que é que se precisa desse museu?* (2º parágrafo), caso se suprimam os dois-pontos e o ponto de interrogação, deverá também se alterar a grafia de “por que” para “porque”.
 - (D) No 3º parágrafo, se as aspas, por um lado, relativizam expressões como “pessoas certas” e “ocidentais”, por outro, destacam uma fala hipotética do mundo da arte em “sim, poderia ser arte”.
 - (E) Em *por que é que se precisa desse museu?* (2º parágrafo), a supressão do segmento sublinhado, por ser expletivo, acarreta erro de sintaxe à frase.



8. de que a arte em questão vem (2º parágrafo)
cujo currículo seja adequado (3º parágrafo)
que não conhecem (4º parágrafo)

Os pronomes sublinhados acima referem-se respectivamente a:

- (A) exposição – artista urbano – especialistas em arte
- (B) região – autoria – tradições artísticas
- (C) região – artista urbano – tradições artísticas
- (D) região – artista urbano – especialistas em arte
- (E) exposição – autoria – especialistas em arte

Atenção: Considere o texto abaixo para responder às questões de números 9 a 14.

A mitificação dos homens é um fato social comum, e um dos mais perniciosos. Desde que um nome emerge, por qualquer razão, da massa anônima, está o seu dono sujeito a virar mito. Com isso, naturalmente, soma-se às forças dessa pessoa um dinamismo novo, que raramente reverte em benefício dos demais homens. De qualquer modo, uma coisa preciosa se perde: a verdade da condição real desse indivíduo.

O escritor é um dos tipos sociais mais sujeitos a esse fenômeno. Já ouvi, inúmeras vezes, queixas como esta: “Que decepção, o Fulano. Julgava-o diferente. É um homem como outro qualquer”. Sim, as pessoas se surpreendem que os escritores comam, tropecem no beijo da calçada, assoem o nariz etc. Isso, nos casos mais graves de delírio adolescente. Mas é muito comum pensar-se que os escritores têm o mundo totalmente decifrado dentro de sua cabeça e não são suscetíveis de vacilar um instante sobre que decisão tomar em face desta ou daquela contingência.

E o curioso é que essa vontade idealista do público se reflete frequentemente no escritor: e ei-lo se comendo, como diante do fotógrafo, a fim de não contrariar a imagem que os leitores criaram de sua pessoa. A propósito desse fenômeno, que termina por influenciar diretamente a própria obra do escritor, Roland Barthes escreveu que, na França, os homens de letras tinham todos se educado na “arte de morrer em público”. É a frase do gênio alemão, à hora da morte: “mais luz, mais luz”. (Se Goethe disse isso ou não, pouco importa: a frase é necessária para compor o mito.) No entanto, o velho e sábio Sócrates não se preocupou com que sua derradeira frase fosse esta: “Críton, nós devemos um galo a Asclépio; não te esqueças de pagá-lo”.

Há, por outro lado, um esforço permanente dos biógrafos para fazer dos escritores e dos artistas personagens ideais. Ou para detratá-los, lançando mão de detalhes de sua vida particular. Tanto num caso, como noutro, deixa-se de lado o fato simples de que a obra de arte, quando acontece, é uma vitória da pessoa sobre seus defeitos e suas virtudes cotidianas.

(GULLAR, Ferreira. **Melhores Crônicas**. São Paulo, Global, 2012, ed. digital)

9. Conforme o texto,

- (A) embora, no geral, escritores se caracterizem por ter excepcional clareza sobre o mundo em que vivem, de modo a direcionar suas ações, fazer disso uma regra e cobrar de todos que assim se comportem é próprio da mitificação.
- (B) a mitificação dos escritores tem como exemplo maior a figura de Sócrates, que, embora eivada de comicidade, é semelhante à trágica figura de Goethe, ambas a compor mitos que obscurecem a verdade de sua real condição.
- (C) ainda que a mitificação seja corriqueira junto ao público leitor, é claro para os biógrafos o fato de que a obra de arte é uma vitória sobre os erros e acertos da vida cotidiana.
- (D) frases como *Que decepção, o Fulano. Julgava-o diferente* são exemplos da confusão que o público leitor faz entre a obra dos escritores e sua vida particular, passando a adotar esta como parâmetro para mitificá-los.
- (E) a mitificação dos escritores, tratada como exemplo particular de uma formulação geral feita no início do texto, faz com que muitas vezes eles se tornem reféns da imagem alimentada pelo público e mesmo por seus próprios biógrafos.

10. Ao substituir-se o elemento sublinhado pelo que está entre parênteses, o verbo que deverá ser flexionado no plural encontra-se em:

- (A) *um galo a Asclépio; não te esqueças de pagá-lo* (nos)
- (B) o fato simples de que a obra de arte, quando acontece (as obras de arte)
- (C) A propósito desse fenômeno, que termina por influenciar diretamente a própria obra do escritor (os escritores)
- (D) *Há, por outro lado, um esforço permanente dos biógrafos* (esforços contínuos)
- (E) *essa vontade idealista do público se reflete frequentemente no escritor* (das pessoas)

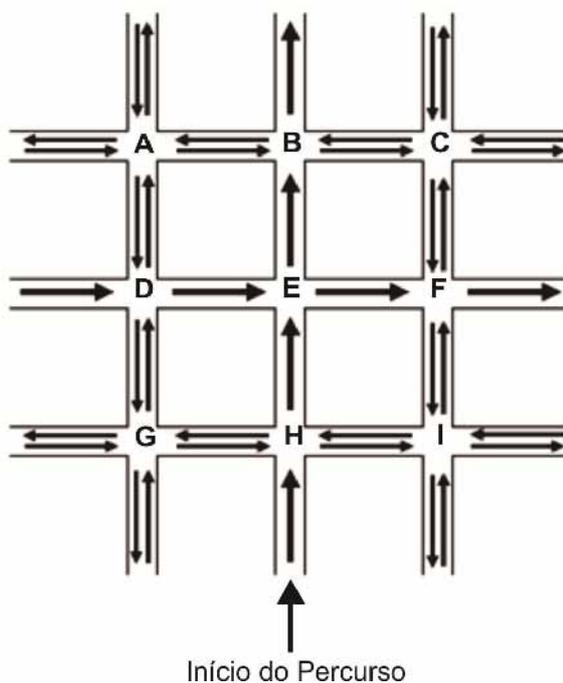


11. A correta transposição do verbo sublinhado para a voz passiva encontra-se entre parênteses em:
- (A) *Que decepção, o Fulano. Julgava-o diferente. (fui julgado)*
 - (B) *Desde que um nome emerge (é emergido)*
 - (C) *um dinamismo novo, que raramente reverte em benefício dos demais homens (são revertidos)*
 - (D) *Já ouvi, inúmeras vezes, queixas como esta (havia ouvido)*
 - (E) *a imagem que os leitores criaram de sua pessoa (foi criada)*
-
12. Em *Roland Barthes escreveu que, na França, os homens de letras tinham todos se educado na "arte de morrer em público"* (3º parágrafo), a oração sublinhada complementa o sentido de um
- (A) substantivo e pode ser substituída por um adjetivo.
 - (B) nome e pode ser substituída por um complemento nominal.
 - (C) verbo e pode ser substituída por um substantivo.
 - (D) verbo e pode ser substituída por um advérbio.
 - (E) nome e pode ser substituída por um advérbio.
-
13. Está correto o que consta de:
- (A) O termo sublinhado em *e um dos mais perniciosos* (1º parágrafo) pode ser substituído por "nocivos", sem prejuízo para o sentido original e a correção.
 - (B) Os termos sublinhados em *sobre que decisão tomar em face desta ou daquela contingência* (2º parágrafo) podem ser substituídos respectivamente por "à esta" e "àquela".
 - (C) O segmento sublinhado em *não são suscetíveis de vacilar um instante* (2º parágrafo) pode ser substituído por "aptos a", mantendo-se a correção e o sentido da frase.
 - (D) Em *Ou para detratá-los, lançando mão de detalhes* (último parágrafo), caso se substitua o verbo "detratar" por "difamar", o pronome "los" deverá ser substituído por "lhes", em função da nova regência verbal.
 - (E) Em *uma coisa preciosa se perde: a verdade da condição* (1º parágrafo), os dois-pontos podem ser substituídos por ponto e vírgula, visto se tratar de segmento de mesmo valor sintático que o anterior.
-
14. Caso se atribua sentido hipotético ao segmento *as pessoas se surpreendem que os escritores comam, tropecem no beijo da calçada* (2º parágrafo), sua redação deve assumir a seguinte forma:
- (A) *Iriam se surpreender as pessoas quando os escritores comerem, tropeçarem no beijo da calçada.*
 - (B) *As pessoas se surpreendiam porque os escritores comiam, tropeçavam no beijo da calçada.*
 - (C) *As pessoas se surpreendessem, caso os escritores comam, tropecem no beijo da calçada.*
 - (D) *As pessoas se surpreenderiam se os escritores comessem, tropeçassem no beijo da calçada.*
 - (E) *Que se surpreendam as pessoas, que os escritores comem e tropecem no beijo da calçada.*
-
15. O elemento sublinhado está empregado corretamente em:
- (A) O escritor, no fim das contas, acaba moldando-se aos ideais cujos leitores arbitrariamente lhe inculcam.
 - (B) O mais das vezes fantasiosas, as histórias de que contam dos poetas costumam desviar de suas obras a atenção necessária.
 - (C) Termina-se por constituir um anedotário sobre os escritores, com o qual se ilustram suas principais características.
 - (D) O público leitor, ávido por histórias da qual distrair-se, não perdoa sequer a reputação dos artistas.
 - (E) Ao atribuir determinadas características aos escritores de que admiramos, na verdade buscamos nos identificar a eles.

Matemática e Raciocínio Lógico

16. Em um centro de *telemarketing* de uma rede de academias, três operadores dividem entre si um bônus no final do ano de forma proporcional às quantidades de clientes matriculados por cada um ao longo do ano. No ano de 2017, o operador Carlos matriculou 700 clientes; a operadora Silvânia, 850 clientes; o operador Josias, 800 clientes. Se o bônus recebido por Josias foi de R\$ 1.200,00, então o valor total do bônus dividido entre os três operadores em 2017 foi de
- (A) R\$ 2.515,50.
 (B) R\$ 9.600,00.
 (C) R\$ 8.400,00.
 (D) R\$ 3.525,00.
 (E) R\$ 10.200,00.

17. A figura a seguir exibe um mapa em que três ruas paralelas entre si são cortadas por outras três ruas, paralelas entre si e perpendiculares às três primeiras. As setas indicam os sentidos de circulação permitidos em cada rua.



Os 9 cruzamentos entre essas vias foram nomeados por A, B, C, ... , I, como pode ser visto na figura. Um carro se encontra percorrendo a via destacada na figura, antes de entrar no cruzamento H. Ele deve seguir a sequência de instruções (após cada instrução, o carro percorre todo o quarteirão, até atingir o cruzamento e executar a instrução seguinte):

- 2ª rua à esquerda;
- 1ª rua à esquerda;
- 1ª rua à esquerda;
- 1ª rua à direita.

Sabendo que as instruções se referem sempre às ruas de conversão permitida (por exemplo, a instrução "1ª rua à esquerda" deve ser interpretada como "1ª rua à esquerda cuja conversão é permitida"), a pessoa atingirá, após seguir a última instrução e percorrer o quarteirão, o cruzamento

- (A) E.
 (B) I.
 (C) F.
 (D) H.
 (E) G.



18. O preço da gasolina em um posto sofreu três aumentos consecutivos: o primeiro, de 20%; o segundo, de 10%; e o terceiro, de 5%. Comparando o preço após o terceiro aumento com o preço antes do primeiro aumento, temos que o aumento percentual total foi de, aproximadamente,
- (A) 55%.
(B) 35%.
(C) 39%.
(D) 43%.
(E) 30%.
-
19. De modo geral, um ano bissexto é todo aquele que é múltiplo de 4. Porém, essa regra tem uma exceção: mesmo que o ano seja múltiplo de 4, se ele também for múltiplo de 100, ele deixa de ser bissexto. Essa última regra tem outra exceção: se o ano for múltiplo de 100, mas também for múltiplo de 400, ele volta a ser bissexto. Considerando essas informações, é correto afirmar que existem anos que são
- (A) múltiplos de 400 e não são bissextos.
(B) múltiplos de 100 e são bissextos.
(C) bissextos e não são múltiplos de 4.
(D) ímpares e são bissextos.
(E) bissextos e não são múltiplos de 2.
-
20. Dez amigos decidiram viajar por 5 dias e se reuniram para fazer o planejamento das despesas. Após pesquisar, optaram por alugar um chalé grande o suficiente para comportá-los, por um total de R\$ 12.370,00 pelos 5 dias de estadia. Dois dias antes da viagem, porém, um dos amigos teve um imprevisto e comunicou que não poderia viajar. Como o chalé já estava alugado, os outros amigos tiveram de arcar com um custo adicional. A expressão numérica que melhor representa o custo adicional de estadia é
- (A) $\frac{12.370}{9} - \frac{12.370}{10}$
(B) $\frac{12.370}{10} - \frac{12.370}{9}$
(C) $\frac{12.370}{10} \div 5$
(D) $\frac{12.370}{10}$
(E) $\frac{12.370}{9}$
-
21. Um erro comum no cotidiano ocorre quando uma pessoa acha que, para que um produto que sofreu um aumento de 10% volte ao seu valor antes do aumento, ele deve sofrer um desconto de 10%. Para que um produto que sofreu um aumento de 20% passe a custar o que custava antes do aumento, o desconto deve ser, aproximadamente,
- (A) 83,3%.
(B) 22,0%.
(C) 18,5%.
(D) 13,4%.
(E) 16,7%.



22. Um auxiliar de escritório recebeu a tarefa de arquivar 1.200 dossiês de um escritório de advocacia. Logo que começou, fez alguns cálculos e estimou que demoraria cerca de 16 horas para arquivar os 1.200 dossiês. Após arquivar metade deles, recebeu a notícia de que outros 250 dossiês adicionais também deveriam ser arquivados. Refazendo as contas, o auxiliar concluiu que, no mesmo ritmo de trabalho, além das 8 horas que já havia gasto no serviço, levaria, para completá-lo, outras
- (A) 9 horas e 40 minutos.
 - (B) 8 horas.
 - (C) 3 horas e 20 minutos.
 - (D) 11 horas e 20 minutos.
 - (E) 16 horas.

Noções de Informática

23. Um Técnico, utilizando o Windows 10, em português, excluiu, equivocadamente, uma importante pasta de arquivos gravada na sua área de trabalho. No entanto, ele conseguiu desfazer a exclusão em seguida, recuperando-a com o uso combinado das teclas de atalho
- (A) Ctrl + Y.
 - (B) Alt + D.
 - (C) Ctrl + Z.
 - (D) Tab + C.
 - (E) Shift + R.
24. Um Técnico iniciou, no Windows 10, em português, uma ação usando as teclas combinadas de atalho Ctrl + Alt + Del na área de trabalho. Ao fazer isto abriu-se uma janela onde são apresentadas algumas opções. Para acessar as tarefas em andamento e conseguir selecionar e finalizar a tarefa desejada, a opção por ele escolhida foi:
- (A) Suspender tarefas.
 - (B) Concluir processo.
 - (C) Encerramento de tarefas.
 - (D) Gerenciador de tarefas.
 - (E) Finalizador de processos.
25. Um Técnico recebeu um documento produzido no Microsoft Word 2013, em português, para revisar. Ele desejava que cada uma de suas mudanças no texto ficasse registrada de modo visível para que a pessoa que enviou o arquivo pudesse ou não aceitar tais modificações. Para tanto, antes de começar a modificar o documento, ele realizou corretamente operações que ativaram essa condição (considerando que não estava ativada) do seguinte modo: ele clicou
- (A) na guia Revisão, no recurso Mostrar Marcações e selecionou Formatação.
 - (B) em Mostrar Marcações, no recurso Revisões e selecionou Controlar Alterações.
 - (C) em Marcações, no recurso Revisões e selecionou Comentários.
 - (D) na guia Revisão, no recurso Mostrar Marcações e selecionou Comentários.
 - (E) na guia Revisão, no recurso Controlar Alterações e selecionou Controlar Alterações.
26. No Microsoft Excel 2013, em português, para fazer com que as células de um intervalo que contenham valores menores que 50 sejam destacadas com outra cor de fonte e de fundo, seleciona-se o intervalo desejado, clica-se na guia Página Inicial, depois em
- (A) Formatação Condicional e Realçar Regras das Células.
 - (B) Formatação de Valor e Ênfase.
 - (C) Estilo de Célula e Realçar Regras das Células.
 - (D) Formatar Célula e Destacar.
 - (E) Destacar Valor e Ênfase.



27. Em uma planilha Microsoft Excel 2013, em português, foram criadas algumas colunas para abrigar textos e números. Sabe-se que alguns textos ultrapassarão a largura da coluna, mas o Técnico que elaborou a planilha prefere que o texto seja colocado dentro da largura estipulada, sem nenhuma mudança, mesmo que para isso tenha que aumentar a altura da célula para que caiba justamente. Ele deve selecionar as células desejadas e realizar as operações
- (A) Formatar AutoAjuste da Altura da Linha e habilitar, no bloco Controle de texto, o item Alinhar texto automaticamente.
 - (B) Formatar Células e habilitar, no bloco Controle de texto, o item Quebrar texto automaticamente.
 - (C) Alinhar Coluna e habilitar, no bloco Controle de altura, o item Alinhar texto automaticamente.
 - (D) Formatar Altura da Linha e habilitar, no bloco Controle de largura, o item Quebrar texto automaticamente.
 - (E) Ajustar Largura da Coluna e habilitar, no bloco Controle de texto, o item Quebrar texto automaticamente.

Atualidades

28. Leia comentários feitos logo após uma importante decisão de Donald Trump em dezembro de 2017.

“A decisão de Trump foi lamentável e não é aprovada pela França” (Presidente da França).

“A decisão de Trump é pouco útil para a paz e o Reino Unido não pretende seguir seus passos” (Primeira-ministra britânica).

(Adaptado de: **Globo** – goo.gl/tNsTnf)

Os comentários referem-se à decisão de Trump de

- (A) transferir a embaixada norte-americana para Jerusalém.
 - (B) estabelecer sanções econômicas à Coreia do Norte.
 - (C) cortar relações diplomáticas com a Rússia após o apoio do país à Síria.
 - (D) erguer um muro na fronteira entre os Estados Unidos e o México.
 - (E) proibir a entrada de refugiados de origem islâmica.
-
29. No mês de outubro, os deputados e senadores aprovaram, no fim do prazo estabelecido pela lei eleitoral, a reforma política. As novas regras foram sancionadas pelo presidente e algumas já passarão a valer durante as eleições de 2018.
- (Adaptado de: <http://ultimosegundo.ig.com.br/politica/2017-10-08/eleicoes-reforma-politica.html>)
- Entre as novas regras da reforma política destaca-se
- (A) a proibição de coligações partidárias para cargos do poder executivo.
 - (B) a extinção de um fundo com recursos públicos para financiar as campanhas.
 - (C) o fim do horário eleitoral gratuito nas rádios e TVs de todo o Brasil.
 - (D) o fim das doações de empresas, proibidas pelo Supremo Tribunal Federal (STF).
 - (E) a liberação dos gastos dos partidos com propaganda eleitoral.

-
30. O Brasil encerrou 2017 com mais demissões do que contratações, segundo dados do Caged (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados) que serão divulgados pelo governo nos próximos dias. Em dezembro, o saldo de emprego formal ficou negativo em 328 539 vagas.

(Adaptado de: **Folha de S.Paulo** – goo.gl/W2LqXt)

Durante o ano de 2017, o maior número de demissões e maior contribuição para o desemprego ocorreu no setor

- (A) agropecuário.
- (B) de indústria de transformação.
- (C) de construção civil.
- (D) comercial.
- (E) de serviços.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

31. O comportamento assertivo é ativo e direto, transmitindo autorrespeito e respeito pelos outros. Ativo porque é um comportamento:
- (A) passivo-agressivo, ora sendo firme e ora suave, fazendo com que os interlocutores intercambiem interesses em prol de um propósito humanitário.
 - (B) seguro, delicado e singelo, uma vez que a pessoa que transmite a comunicação se conecta de forma integral com o receptor, tomando todo o cuidado para não magoar a outra pessoa.
 - (C) sucinto e direto, fazendo com que o receptor esclareça de maneira firme os seus direitos e não abra mão daquilo que quer, mesmo que seja necessário imprimir esforço físico.
 - (D) atuante, incisivo e decidido, ao contrário do reativo, que apenas surge quando é estimulado pela ação da outra pessoa.
 - (E) de elevada energia, em que o transmissor reage de maneira forte para que os seus direitos sejam validados por todos, em detrimento dos direitos dos outros.
-
32. Nas relações interpessoais em empresas existem várias maneiras de influenciar as pessoas. Uma delas é a forma pela qual utilizamos as fontes de poder que dispomos. Uma dessas fontes de poder, denominada de Poder Pessoal,
- (A) baseia-se nas habilidades pessoais de envolvimento e comprometimento das pessoas, prevalecendo o poder pessoal de estabelecer vínculos com os outros, de tal forma que, voluntariamente, eles façam o que se espera deles.
 - (B) concentra-se no carisma inato que a pessoa traz consigo, atraindo coercitivamente o outro e, por esse motivo, faz com que as pessoas a sigam.
 - (C) é inerente às pessoas que têm o “dom” de ensinar e levar as outras pessoas a colocarem seu potencial em prática, principalmente quando elas não possuem conhecimento formal técnico.
 - (D) baseia-se no nível de autoridade atribuída pela empresa para comandar e liderar projetos, fazendo com que os outros possam atingir resultados extraordinários.
 - (E) relaciona-se aos colaboradores, indicados por seus líderes, possuidores de elevado conhecimento técnico e experiência e que, por esse motivo, serão designados para monitorar os demais colegas em suas dificuldades pessoais.
-
33. Em um atendimento, um cliente diz: *Isso que você acaba de me dizer não me soa bem. Prefiro parar de escutar o que você tem a me dizer a partir de agora.* Esse tipo de linguagem preferencial utilizada pelo cliente é classificada como
- (A) intuitiva.
 - (B) visual.
 - (C) auditiva.
 - (D) sensitiva.
 - (E) cinestésica.
-
34. Sobre signos vocais, as unidades paralinguísticas, ou seja, realizações, ou manifestações não verbais, podem distribuir-se em dois grupos: a qualidade vocal e a
- (A) linguagem vocal.
 - (B) linguagem simbólica.
 - (C) postura vocal.
 - (D) unidade articulada.
 - (E) articulação labial.
-
35. Em sociedade, todo ser humano busca manter com outros um intercâmbio de informações, ideias, sentimentos e emoções. As formas de contato, postas em prática para consecução deste objetivo social, levam à instauração de relações de natureza biopsicossocial, permitindo o estabelecimento de padrões, que se acham na base da chamada comunicação
- (A) intercultural.
 - (B) psicológica.
 - (C) íntima.
 - (D) grupal.
 - (E) de conduta.
-
36. Todos os princípios e estratégias de marketing de relacionamento são baseados no conceito de aquisição e
- (A) comercialização de produtos.
 - (B) retenção do cliente.
 - (C) comercialização de serviços.
 - (D) flexibilização de serviços.
 - (E) custo *versus* benefícios.



37. Em um atendimento telefônico ao cliente, o atendente, ao procurar ou inserir dados em um sistema de computador, deve
- (A) indicar ao cliente o que está fazendo, usando frases como, por exemplo, "Vou inserir esse dado no computador é Rua XXXX, nº 508".
 - (B) pedir desculpas e alertar o cliente sempre que o sistema estiver lento, solicitando que tenha paciência.
 - (C) ficar em silêncio para se concentrar e inserir os dados de forma ágil e correta, sem alertar o cliente.
 - (D) solicitar ao cliente que aguarde enquanto insere seus dados no sistema e assim possa atendê-lo.
 - (E) colocar o cliente em espera, para que ele não ouça o som do teclado do computador.
-
38. Segundo uma linha de autores, a compreensão dos outros é a aptidão para "sentir" o que os outros pensam e sentem. Essa aptidão denomina-se
- (A) expressão social ou *networking*.
 - (B) tolerância a ambiente ou percepção social.
 - (C) relacionamento interpessoal ou capacidade de comunicação.
 - (D) sensibilidade social ou empatia.
 - (E) competência social ou articulação política.
-
39. Interpretar com exatidão os relacionamentos-chave de poder; detectar redes sociais cruciais; entender as forças que moldam as opiniões e ações dos clientes ou concorrentes e ler com exatidão as realidades dentro e fora da organização são comportamentos expressos por pessoas que possuem bem desenvolvida a competência de inteligência emocional denominada
- (A) orientação para o atendimento.
 - (B) resiliência.
 - (C) liderança.
 - (D) influência.
 - (E) percepção política.
-
40. Uma equipe em que todos os colaboradores possuem o mesmo nível hierárquico, mas que contam com diferentes áreas de especialização, é um tipo de equipe classificada, em termos de estrutura, como
- (A) proposital.
 - (B) horizontal.
 - (C) formal.
 - (D) informal.
 - (E) vertical.
-
41. No processo de atendimento, os clientes não fazem distinção entre o atendente e a empresa. Para eles, o atendente é a empresa. Na interação com um cliente, o atendente utiliza as frases:
- I. Eu sinto muito por ter esperado.
 - II. A política da empresa não permite.
 - III. Eles não autorizam.
 - IV. Posso ajudá-lo a alterar o seu cadastro.
 - V. O sistema da empresa está fora do ar.
- As frases que indicam que o atendente compreende e assume o seu papel como representante da empresa são:
- (A) III e IV.
 - (B) II e III.
 - (C) II e V.
 - (D) I e V.
 - (E) I e IV.



42. Obter sucesso na comunicação ao telefone requer usar a escuta ativa para controlar e conduzir uma conversa. A escuta ativa exige o conhecimento e a aplicação de algumas técnicas, dentre as quais está a sondagem, que envolve
- (A) repetir com outras palavras o que a outra pessoa disse, encorajando-a a falar mais.
 - (B) utilizar o silêncio para estimular a outra pessoa a complementar informações.
 - (C) perguntar para obter informações ou confirmar fatos ou opiniões.
 - (D) fazer um pedido específico e direto referente à necessidade de obter uma informação.
 - (E) dizer ao outro quais são suas percepções em relação aos sentimentos da outra pessoa.
-
43. Na comunicação telefônica deve-se controlar a estrutura da mensagem, que consiste em
- (A) papel do emissor e objetivo.
 - (B) distorções e barreiras.
 - (C) manifestação e escuta.
 - (D) conteúdo e expressão.
 - (E) codificação e interpretação.
-
44. O código de conduta difere do que chamamos de etiqueta corporativa ou empresarial. A etiqueta corporativa refere-se
- (A) aos preceitos educativos, que cada funcionário incorporou ao longo de sua educação familiar, e que o orientam no relacionamento com outras pessoas.
 - (B) às regras implícitas que não estão escritas em um manual, mas que brotam do comportamento, vestimenta e relacionamento do grupo e seus indivíduos.
 - (C) às normas que disciplinam o comportamento dos funcionários com foco em alcançar resultados que sejam importantes para a empresa e seus clientes.
 - (D) às políticas e procedimentos empresariais que regem o relacionamento entre empresa, funcionários e clientes, visando o bom atendimento.
 - (E) ao direcionamento oferecido pela empresa para a prática de seus valores corporativos, de tal forma que eles se reflitam na vida pessoal e profissional dos funcionários.
-
45. Um cliente recusa-se a ser atendido por um profissional, que, segundo o cliente alega, não demonstra preocupação consigo mesmo, já que ele veste roupas amassadas e sapatos sujos, o que não combina com a empresa em que trabalha. A opinião verbalizada pelo cliente denomina-se
- (A) “primeira impressão”, e está condicionada a um conjunto de fatores psicológicos da experiência anterior do cliente, à motivação no momento e à própria situação do encontro.
 - (B) “discernimento”, e representa aspectos do próprio cliente que ele desconhece e, portanto, não consegue disfarçar.
 - (C) “desrespeito”, e está ligada a fatores motivacionais baseados nas necessidades de segurança e autoafirmação do próprio cliente.
 - (D) “arrogância”, e indica apenas falta de uma conduta de adaptação ao contexto presente por parte do cliente.
 - (E) “etiqueta social”, que foi influenciada por um contexto familiar que exigia exagerados cuidados somente com a aparência pessoal.
-
46. O *telemarketing* pode ser definido como
- (A) o atendimento realizado por todos os colaboradores da empresa sempre que estiverem em contato com qualquer recurso tecnológico.
 - (B) a utilização planejada de recursos de telecomunicações e informática como forma de se obter lucro direto ou indireto, através da satisfação do mercado consumidor de qualquer bem ou serviço.
 - (C) um processo de comunicação semi-virtual, que visa somente à manutenção da carteira de clientes da empresa.
 - (D) uma central de atendimento, que deve receber as queixas dos clientes e alimentar a empresa de informações.
 - (E) uma forma econômica de manter contato com o mercado consumidor para identificar necessidades futuras, utilizando-se sempre de serviços terceirizados.



47. No atendimento a um cliente, o atendente sincroniza a velocidade e ritmo de sua voz à voz do cliente. Nesse momento, o atendente está fazendo uso de um dos procedimentos de
- (A) *coaching*.
 - (B) expressão.
 - (C) percepção.
 - (D) hipnose.
 - (E) *rapport*.
-
48. Quando os clientes contarem com informações incorretas sobre determinado produto ou serviço, o papel do profissional de atendimento é usar as habilidades que tem para ajudá-los a fazer as escolhas corretas, sem constrangimentos. Três modos corretos de fazer com que os clientes acertem nas suas escolhas são:
- (A) não considerar o cliente culpado; procurar oportunidades para ensinar e incentivar o cliente.
 - (B) indicar o que o cliente deve fazer; trabalhar as objeções e desconfiar da primeira necessidade.
 - (C) aceitar a primeira proposta; oferecer descontos e indicar sempre o que é melhor para o cliente.
 - (D) ser simpático; fazer *rapport* e dizer o que o cliente deve comprar.
 - (E) desconfiar da necessidade aparente do cliente; sempre questionar e indicar ao cliente o produto que gera maior valor agregado para a empresa.
-
49. A justiça é um dos fatores mais importantes na construção da confiança: *Aja de um modo que considero injusto e perca-me para sempre como cliente*. O que o cliente entende por "justiça" varia de pessoa para pessoa. Em geral, o cliente sente-se tratado de forma justa quando:
- I. Obtém o resultado que esperava, isto é, recebe o que pediu.
 - II. O processo de conseguir o que queria flui sem problemas.
 - III. O atendente reconheceu as necessidades específicas do cliente.
 - IV. O atendente fez aquilo que o chefe lhe solicitou que fizesse, independentemente da necessidade do cliente.
 - V. As objeções do cliente foram tratadas de forma a gerar lucratividade para a empresa.
- São formas justas de tratamento ao cliente, o que se afirma APENAS em
- (A) I, II e III.
 - (B) II, IV e V.
 - (C) III, IV e V.
 - (D) I, II e V.
 - (E) II, III e IV.
-
50. No atendimento a um cliente, ao utilizar as perguntas de confirmação, um atendente obtém um sistema de
- (A) designação e instigação.
 - (B) compartilhamento e troca de emoções.
 - (C) troca justa e ordem.
 - (D) comando e ação.
 - (E) verificação e equilíbrio.