



# Prefeitura do Município de Osasco

## Concurso Público 2014

Prova escrita objetiva – Nível Médio completo

# Atendente

# TIPO 4 – AZUL

## Informações Gerais

- Você receberá do fiscal de sala:
  - este caderno de prova contendo **50** questões objetivas, cada qual com **5 (cinco)** alternativas de respostas (A, B, C, D e E);
  - uma folha de respostas destinada à marcação das respostas das questões objetivas.
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal de sala para que sejam tomadas as devidas providências.
- As questões objetivas são identificadas pelo número situado acima do seu enunciado.
- Ao receber a folha de respostas da prova objetiva você deve:
  - conferir seus dados pessoais, em especial seu nome, número de inscrição e o número do documento de identidade;
  - ler atentamente as instruções para o preenchimento da folha de respostas;
  - marcar na folha de respostas da prova objetiva o campo relativo à confirmação do tipo/cor de prova, conforme o caderno que você recebeu;
  - assinar seu nome, apenas nos espaços reservados, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
- Durante a aplicação da prova não será permitido:
  - qualquer tipo de comunicação entre os candidatos;
  - levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala;
  - portar aparelhos eletrônicos, tais como *bipe*, telefone celular, agenda eletrônica, *notebook*, *palmtop*, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica digital, controle de alarme de carro etc., bem como relógio de qualquer modelo, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro etc. e, ainda, lápis, lapiseira (grafite), corretor líquido e/ou borracha. Tal infração poderá acarretar a eliminação sumária do candidato.
- O preenchimento das respostas da prova objetiva, de inteira responsabilidade do candidato, deverá ser feito com caneta esferográfica de tinta indelével de cor preta ou azul. **Não será permitida a troca da folha de respostas por erro do candidato.**
- O tempo disponível para a realização da prova é de **4 (quatro)** horas, já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas da prova objetiva.
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não seja o próprio caderno de prova.
- Somente após decorrida **uma hora e trinta minutos** do início da prova você poderá retirar-se da sala de prova sem, contudo, levar o caderno de prova.
- Somente no decorrer dos últimos **sessenta minutos** do período da prova, você poderá retirar-se da sala levando o caderno de prova.
- Ao terminar a prova, entregue a folha de respostas ao fiscal da sala e deixe o local de prova. Caso você se negue a entregar, será eliminado do concurso.
- A FGV realizará a coleta da impressão digital dos candidatos na folha de respostas.
- Os candidatos poderão ser submetidos a sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas. Ao sair da sala, ao término da prova, o candidato não poderá usar o sanitário.
- Os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados no dia **16/09/2014**, no endereço eletrônico <http://fgvprojetos.fgv.br/concursos/prefeituradeosasco>.
- O prazo para interposição de recursos contra os gabaritos preliminares será das 0h do dia **17/09/2014** até as 23h59 do dia **18/09/2014**, observado o horário oficial, no endereço <http://fgvprojetos.fgv.br/concursos/prefeituradeosasco>, por meio do Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso.



## Língua Portuguesa

### SEGURANÇA PÚBLICA: PROBLEMA DE TODOS, SOLUÇÃO TAMBÉM

Viva Rio, uol.com.br

Muitos países sofrem com os altos índices de criminalidade e violência e com as dificuldades das instituições públicas para lidar com a situação. Na América Latina, esta é a realidade da maioria dos países que hoje vivem, em maior ou menor grau, processos de reestruturação de seus sistemas de segurança e justiça. A violência é a primeira entre as causas de morte no Brasil, Colômbia, Venezuela, El Salvador e México.

Repressão à violência é importante, mas é uma abordagem pontual que não incide sobre os fatores geradores de insegurança. As instituições policiais não podem, sozinhas, dar conta da segurança pública.

O fenômeno da violência e da criminalidade é extremamente complexo, multifacetado e dinâmico, exigindo uma abordagem integrada, multissetorial, que envolva a sociedade como um todo na busca de soluções efetivas e sustentáveis. Intervenções que acionem apenas as instituições policiais ou de justiça criminal, desarticuladas, não oferecem resultados duráveis, até porque o campo de ação destas instâncias sobre as possíveis causas do fenômeno é limitado.

Os efeitos cotidianos da violência e da criminalidade são sentidos, em primeiro lugar, pela comunidade e seus membros, seja sob a forma de eventos concretos, seja através da “sensação de insegurança”. Para uma atuação preventiva, é preciso ouvir os atores locais. A participação comunitária é fundamental para a consolidação de uma verdadeira política pública.

Atuar preventivamente sobre fatores como a degradação ambiental, o desemprego, problemas de saneamento, iluminação pública e falta de opções de lazer, a chamada “prevenção primária”, pode trazer benefícios efetivos para a Segurança Pública.

#### 1

Ao dizer, no título do texto, que a segurança pública é um “problema de todos”, o autor do texto quer dizer que:

- (A) todos são afetados pelos problemas de segurança;
- (B) todos colaboram para que haja problemas de segurança;
- (C) todos devem cooperar para a solução dos problemas de segurança;
- (D) todos que trabalham na segurança pública enfrentam problemas;
- (E) todos veem na segurança pública um problema sem solução.

#### 2

“Os efeitos cotidianos da violência e da criminalidade são sentidos, em primeiro lugar, pela comunidade e seus membros, seja sob a forma de eventos concretos, seja através da “sensação de insegurança”. Para uma atuação preventiva, é preciso ouvir os atores locais.”

Sobre os conectores desse segmento do texto é correto destacar que:

- (A) em “da violência e da criminalidade”, a utilização da preposição “de” indica as consequências dos efeitos citados;
- (B) em “pela comunidade”, o termo “pela” indica o local da violência e da criminalidade”;
- (C) em “seja... seja...” indica-se uma alternativa possível;
- (D) em “sob a forma de eventos” o termo “sob” indica noção de tempo;
- (E) em “Para uma atuação preventiva”, a preposição “para” indica direção.

#### 3

“O fenômeno da violência e da criminalidade é extremamente complexo, multifacetado e dinâmico, exigindo uma abordagem integrada, multissetorial, que envolva a sociedade como um todo na busca de soluções efetivas e sustentáveis.”

O emprego das vírgulas, nesse segmento, tem a função de:

- (A) marcar o aposto;
- (B) destacar o vocativo;
- (C) indicar uma enumeração;
- (D) separar orações;
- (E) mostrar deslocamento de termos.

#### 4

Abaixo estão cinco substantivos presentes no texto lido; a opção em que o verbo correspondente a um deles está corretamente indicado é:

- (A) repressão / represar;
- (B) intervenção / interver;
- (C) solução / resolver;
- (D) sensação / ressentir;
- (E) prevenção / prevenir.

#### 5

“A violência é a primeira entre as causas de morte no Brasil, Colômbia, Venezuela, El Salvador e México.”

Pode-se inferir (=deduzir) desse segmento do texto que:

- (A) não há outras causas de morte nos países citados;
- (B) no Brasil ocorrem mais mortes que nos demais países citados;
- (C) nos demais países a violência não é causadora de mortes;
- (D) nesses países a violência causa mais mortes que as doenças;
- (E) em todos esses países citados a justiça é bem aplicada.

**6**

“Muitos países sofrem com os altos índices de criminalidade e violência e com as dificuldades das instituições públicas para lidar com a situação.”

Essa parte inicial do texto utiliza a forma verbal “sofrem”, do presente do indicativo, para significar que os muitos países citados:

- (A) já sofreram mais do que atualmente com a violência;
- (B) sofrem atualmente com os problemas citados;
- (C) sofrem habitualmente pela falta de políticas públicas contra a violência;
- (D) vão continuar sofrendo pela violência reinante;
- (E) começaram a sofrer pela violência há pouco tempo.

**7**

“Atuar preventivamente sobre fatores como a degradação ambiental, o desemprego, problemas de saneamento, iluminação pública e falta de opções de lazer, a chamada “prevenção primária”, pode trazer benefícios efetivos para a Segurança Pública”.

A palavra retirada do trecho acima formada por um processo de formação diferente das demais é:

- (A) preventivamente;
- (B) saneamento;
- (C) iluminação;
- (D) degradação;
- (E) desemprego.

**8**

No título do texto, há a presença da palavra “também”; nesse caso, essa palavra diz ao leitor que:

- (A) a solução para o problema é responsabilidade de todos;
- (B) a solução é um problema para todos;
- (C) a solução é um problema de segurança pública;
- (D) a solução para a segurança depende das autoridades dessa área;
- (E) a solução para todos os problemas está na segurança pública.

**9**

A solução dada pelo autor do texto, que está claramente indicada no último parágrafo, é a de que se deve:

- (A) atuar pontualmente contra os fatos de violência;
- (B) afastar a possibilidade de ocorrência de fatos criminosos;
- (C) agir sobre fatores que possam prevenir a ocorrência da violência;
- (D) reprimir a violência por meio dos agentes de segurança;
- (E) encaminhar os fatos rapidamente para a decisão judicial.

**10**

“O fenômeno da violência e da criminalidade é extremamente complexo, multifacetado e dinâmico, exigindo uma abordagem integrada, multissetorial, que envolva a sociedade como um todo na busca de soluções efetivas e sustentáveis. Intervenções que acionem apenas as instituições policiais ou de justiça criminal, desarticuladas, não oferecem resultados duráveis, até porque o campo de ação destas instâncias sobre as possíveis causas do fenômeno é limitado.”

Sobre os componentes desse segmento do texto, a opção correta é:

- (A) os adjetivos “complexo, multifacetado e dinâmico” se referem a um mesmo substantivo;
- (B) os adjetivos “integrada, multissetorial” se referem a substantivos diferentes;
- (C) a primeira ocorrência do pronome relativo “que” tem por antecedente o substantivo “fenômeno”;
- (D) a segunda ocorrência do pronome relativo “que” tem por antecedente o substantivo “soluções”;
- (E) o adjetivo “limitado” se refere ao substantivo “fenômeno”.

**11**

A opção correta sobre a estruturação do texto é:

- (A) o primeiro parágrafo indica o problema do texto e suas possíveis soluções;
- (B) o segundo parágrafo enumera os problemas da violência urbana;
- (C) o terceiro parágrafo antecipa a solução do problema;
- (D) o quarto parágrafo afasta a possibilidade de intervenção da comunidade;
- (E) o último parágrafo corrige uma informação anteriormente dada.

**12**

“Repressão à violência é importante, mas é uma abordagem pontual que não incide sobre os fatores geradores de insegurança. As instituições policiais não podem, sozinhas, dar conta da segurança pública.”

Ao dizer que a abordagem é “pontual”, isso equivale a dizer que tal abordagem é:

- (A) ineficaz;
- (B) ultrapassada;
- (C) eficiente;
- (D) imprevisível;
- (E) específica.

**13**

“Atuar preventivamente sobre fatores como a degradação ambiental, o desemprego, problemas de saneamento, iluminação pública e falta de opções de lazer, a chamada “prevenção primária”, pode trazer benefícios efetivos para a Segurança Pública.”

A classe de palavra sublinhada corretamente identificada é:

- (A) preventivamente = adjetivo;
- (B) ambiental = substantivo;
- (C) saneamento = verbo;
- (D) falta = substantivo;
- (E) para = verbo.

**14**

“O fenômeno da violência e da criminalidade é extremamente complexo”; a forma de reescrever-se esse segmento do texto que ALTERA o seu sentido original é:

- (A) O fenômeno da violência é tão extremamente complexo quanto o da criminalidade;
- (B) O fenômeno da violência e da criminalidade é de extrema complexidade;
- (C) É extremamente complexo o fenômeno da violência e da criminalidade;
- (D) É de complexidade extrema o fenômeno da violência e da criminalidade;
- (E) O fenômeno da criminalidade e da violência é de complexidade extrema.

**15**

“Atuar preventivamente sobre fatores como a degradação ambiental, o desemprego, problemas de saneamento, iluminação pública e falta de opções de lazer, a chamada “prevenção primária”, pode trazer benefícios efetivos para a Segurança Pública.”

Sobre o sentido do termo “prevenção primária” a opção correta é:

- (A) aparece entre aspas para indicar que se trata de uma expressão irônica;
- (B) refere-se a todos os fatores citados anteriormente;
- (C) designa uma ação que já deveria ter sido realizada;
- (D) define uma atitude de baixo nível intelectual;
- (E) está entre aspas para indicar uma designação errada.

**16**

“O fenômeno da violência e da criminalidade é extremamente complexo, multifacetado e dinâmico, exigindo uma abordagem integrada, multissetorial, que envolva a sociedade como um todo na busca de soluções efetivas e sustentáveis. Intervenções que acionem apenas as instituições policiais ou de justiça criminal, desarticuladas, não oferecem resultados duráveis”.

A relação entre substantivo e adjetivo que é formal e semanticamente adequada é:

- (A) dinâmico / dínamo;
- (B) integrada / integração;
- (C) efetiva / efeito;
- (D) sustentáveis / sustento;
- (E) criminal / criminalização.

**17**

“O fenômeno da violência e da criminalidade é extremamente complexo, multifacetado e dinâmico, exigindo uma abordagem integrada, multissetorial”; o elemento “multi” em “multifacetado” e “multissetorial” tem valor de:

- (A) qualidade e quantidade;
- (B) quantidade e variedade;
- (C) variedade e desproporcionalidade;
- (D) desproporcionalidade e tempo;
- (E) tempo e qualidade.

**18**

A opção cujo termo sublinhado exerce a função de adjunto adnominal por ser o agente do termo anterior é:

- (A) “reestruturação de seus sistemas de segurança”;
- (B) “repressão à violência”;
- (C) “fatores geradores da insegurança”;
- (D) “busca de soluções efetivas”;
- (E) “altos índices de criminalidade”.

**19**

“Na América Latina, esta é a realidade da maioria dos países que hoje vivem, em maior ou menor grau, processos de reestruturação de seus sistemas de segurança e justiça”.

Sobre o emprego do demonstrativo ESTA é correto afirmar que a forma “esta” se justifica por:

- (A) referir-se a um fato do momento atual;
- (B) referir-se a um termo anterior mais próximo que outro;
- (C) ligar-se a um termo anteriormente citado, podendo ser substituída por “essa”;
- (D) referir-se a uma realidade próxima do enunciador;
- (E) ligar-se a um termo que ainda será citado.

**20**

“Muitos países sofrem com os altos índices de criminalidade e violência e com as dificuldades das instituições públicas para lidar com a situação”.

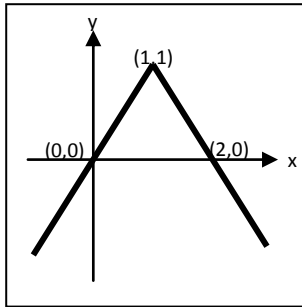
Sobre as três ocorrências da preposição COM no segmento acima, é correto afirmar que:

- (A) todas as ocorrências são exigências de um mesmo verbo;
- (B) a primeira ocorrência tem valor de “companhia”;
- (C) a segunda e a terceira ocorrências introduzem complementos nominais;
- (D) a última ocorrência está ligada a um verbo diferente das ocorrências anteriores;
- (E) todas as ocorrências estão ligadas a termos diferentes.

## Raciocínio Lógico Matemático

21

Assinale a única função, dentre as opções seguintes, que pode estar representada no gráfico a seguir:



- (A)  $y = 1 - |x - 1|$ ;
- (B)  $y = 1 - |x + 1|$ ;
- (C)  $y = 1 + |x - 1|$ ;
- (D)  $y = 1 + |x + 1|$ ;
- (E)  $y = |x - 1| + |x + 1|$ .

22

Em um triângulo, os lados medem 5cm, 4cm e 3cm. O ângulo oposto ao maior lado mede:

- (A)  $30^\circ$ ;
- (B)  $45^\circ$ ;
- (C)  $60^\circ$ ;
- (D)  $90^\circ$ ;
- (E)  $120^\circ$ .

23

Dois conjuntos A e B, ambos não vazios e com número finito de elementos, são, respectivamente, o domínio e o contradomínio de uma função injetora  $f : A \rightarrow B$ . Nestas condições, pode-se afirmar que:

- (A) A e B devem ter a mesma quantidade de elementos;
- (B) A pode ter mais elementos que B;
- (C) A pode ter menos elementos que B;
- (D) A deve ser subconjunto de B;
- (E) B deve ser subconjunto de A.

24

Um ambiente fechado passa por um processo de aquecimento. O engenheiro responsável afirma que a temperatura irá dobrar de valor a cada segundo decorrido. Para que o valor da temperatura atinja oito vezes o valor no instante inicial, devem decorrer:

- (A) 2 segundos;
- (B) 3 segundos;
- (C) 4 segundos;
- (D) 5 segundos;
- (E) 8 segundos.

25

O preço de determinado produto, ao longo de dois meses consecutivos, sofre aumentos de 10% e 20%, respectivamente. No terceiro mês, o preço cai e retorna ao valor original, antes dos aumentos. Em relação ao preço aumentado do produto, o percentual que mais se aproxima da redução ocorrida no terceiro mês é:

- (A) 20%;
- (B) 25%;
- (C) 30%;
- (D) 70%;
- (E) 75%.

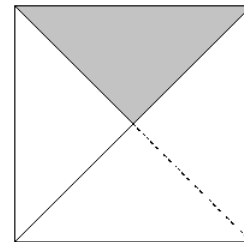
26

Há dois valores de x que satisfazem a equação do segundo grau  $5x^2 - 26x + 5 = 0$ . Sobre esses valores, é verdadeiro afirmar que:

- (A) sua soma é 26 e seu produto é 5;
- (B) sua soma é 5 e seu produto é 26;
- (C) sua soma é um número inteiro;
- (D) seu produto é um número racional, porém não inteiro;
- (E) seu produto é 1.

27

Uma folha de papel quadrada é dobrada ao longo de suas diagonais, conforme ilustrado na figura a seguir.



A área da região sombreada corresponde a:

- (A) 20% da área total da folha;
- (B) 25% da área total da folha;
- (C) 30% da área total da folha;
- (D) 33% da área total da folha;
- (E) 50% da área total da folha.

28

Uma caixa contém 20 bolas, sendo 10% delas azuis e as demais, verdes. Sônia retira uma bola da caixa e constata que ela é azul. Em seguida, Júlia retira outra bola dentre as que restaram na caixa. A probabilidade de a bola retirada por Júlia ser também azul é:

- (A)  $1/20$ ;
- (B)  $1/19$ ;
- (C)  $2/19$ ;
- (D)  $2/20$ ;
- (E)  $1/2$ .

**29**

Julieta e André são irmãos gêmeos e ganharam um bolo de aniversário. André comeu  $\frac{1}{3}$  do bolo e Julieta comeu  $\frac{1}{5}$ . Os dois juntos comeram:

- (A) menos de  $\frac{1}{4}$  do bolo;
- (B) mais de  $\frac{1}{4}$  e menos de  $\frac{1}{2}$  do bolo;
- (C) mais de  $\frac{1}{2}$  e menos de  $\frac{3}{4}$  do bolo;
- (D) mais de  $\frac{3}{4}$  e menos de  $\frac{4}{5}$  do bolo;
- (E) mais de  $\frac{4}{5}$  do bolo.

**30**

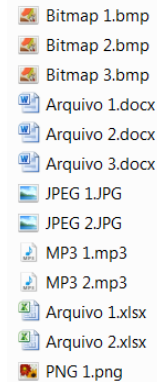
Em uma turma de 30 alunos, 10 gostam de matemática, 20 gostam de português e 5 gostam de matemática e português. Nesta turma, não gostam nem de matemática nem de português exatamente:

- (A) 5 alunos;
- (B) 10 alunos;
- (C) 15 alunos;
- (D) 20 alunos;
- (E) 25 alunos.

## Conhecimentos específicos

**31**

Depois de algumas semanas de trabalho, Jurandir resolveu arrumar os arquivos armazenados em seu computador. Para isso, Jurandir criou quatro pastas: Planilhas, Documento Texto, Músicas e Vídeos, e Imagens. Os arquivos de Jurandir são os listados a seguir.



Ao mover esses arquivos para as pastas criadas, de acordo com o tipo de cada um, a quantidade de arquivos por pasta será, respectivamente:

- (A) 2, 3, 2, 6
- (B) 2, 3, 4, 4
- (C) 3, 2, 5, 3
- (D) 4, 3, 2, 4
- (E) 3, 3, 4, 3

**32**

João recebeu um novo computador e precisa fazer a transferência dos seus arquivos do computador atual para o novo. João observou que possui 200 documentos com 120KB cada, 150 fotos com 1.5MB cada, 30 planilhas com 250 KB cada e 50 vídeos com 750 MB cada. Para fazer a cópia de todos os seus arquivos de uma só vez, João deve usar um:

- (A) pendrive de 16GB;
- (B) HD externo de 1TB;
- (C) cota no servidor de arquivos de 5GB;
- (D) serviço de armazenamento de arquivos na nuvem com 15GB;
- (E) DVD-RW de 4GB.

**33**

Considere a seguinte planilha eletrônica elaborada no MS Excel, ilustrada na figura a seguir, na qual a célula C1 contém a fórmula =B1\*A\$1, e a célula C5 contém a fórmula =SOMA(C1:C4).

	A	B	C	D
1	2	50	100	
2	1	60		
3	2	80		
4	1	40		
5	Total	100		

Ao copiar a célula C1 para as demais células, conforme ilustrado na figura, o resultado exibido na célula C5 será modificado para:

- (A) 230
- (B) 236
- (C) 238
- (D) 360
- (E) 460

**34**

Anualmente, a empresa onde Vivian trabalha promove um evento de confraternização entre seus funcionários e disponibiliza, em seu site, um link “Postar fotos de eventos”. Por motivos de segurança, o site só pode ser acessado pela intranet que não possui nenhum recurso de rede sem fio. Para postar as fotos armazenadas no seu celular, Vivian deverá transferir os arquivos para um computador da empresa usando:

- (A) um cabo USB;
- (B) a rede Wi-Fi da empresa;
- (C) o recurso Bluetooth do seu celular;
- (D) o pacote de dados 3G/4G do seu celular;
- (E) um roteador da empresa.

**35**

João foi designado para elaborar a lista de aniversariantes do mês em sua empresa. Para isso, os funcionários anotaram seu nome e sua data de nascimento e João usou o MS Word para digitar essas informações em uma tabela, conforme ilustrado na figura a seguir.

Nome	Data de Aniversário
Maria Amélia	13/12
João Roberto	23/07
Luiz Corrêa	15/08

Para ordenar a lista de funcionários pela data de aniversário, João deve usar o recurso:

- (A) direção do Texto;
- (B) classificar;
- (C) pesquisar;
- (D) numeração;
- (E) filtrar.

**36**

João está elaborando um documento e precisa da imagem da bandeira do Brasil. Para isso, João utilizou o buscador Google que retornou links para mais de dois milhões de páginas. Considere os seguintes procedimentos de busca:

- I. Usar pesquisa exata por “Bandeira do Brasil Melhor Resolução”.
- II. Limitar o resultado ao domínio do governo usando operador *site:gov.br*
- III. Buscar por tipo de arquivo usando o operador *filetype:pdf*
- IV. Acessar a aba *Imagens*, selecionar *Ferramentas de Pesquisa, Tamanho, Grande*.

Para melhorar o resultado da busca, de forma a encontrar um arquivo de imagem com a bandeira do Brasil com a melhor resolução possível, João deve utilizar os seguintes recursos:

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

**37**

João resolveu controlar a presença dos funcionários de sua empresa utilizando a planilha eletrônica MS Excel ilustrada a seguir.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Controle de Presença Semanal						
2		07/jul	08/jul	09/jul	10/jul	11/jul	Total Faltas
3	Funcionário 1	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	0
4	Funcionário 2	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	0
5	Funcionário 3	Ausente	Presente	Presente	Presente	Ausente	2
6	Funcionário 4	Ausente	Ausente	Presente	Presente	Ausente	3
7	Funcionário 5	Presente	Presente	Presente	Ausente	Presente	1
8	Total Presentes	3	4	5	4	3	

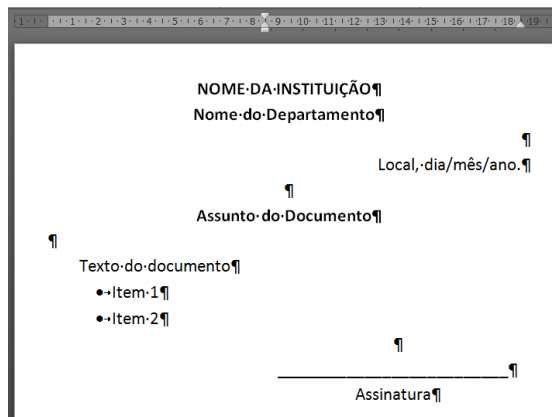
Para destacar visualmente a análise dos funcionários mais ausentes e dos dias com maior presença de funcionários, João utilizou os seguintes recursos:

- (A) função e formatação condicional;
- (B) fórmula e inserir SmartArt;
- (C) soma e estilo de célula;
- (D) validação de dados e inserir Clip-Art;
- (E) consolidar e inserir Gráficos.



**38**

Editores eletrônicos de texto possuem diversos recursos de formatação para alterar a aparência de documentos. Observe o documento na figura a seguir, exibindo marcas de parágrafo e símbolos de formatação.



Para formatar o documento ilustrado na figura, é necessário utilizar recursos como:

- (A) centralizar parágrafo, justificar parágrafo, fonte versalete e régua;
- (B) alinhar texto à direita, tabulação, fonte negrito e tabela;
- (C) alinhar texto à esquerda, recuar parágrafo, fonte todas maiúsculas e linhas de grade;
- (D) justificar parágrafo, alinhar texto à direita, fonte itálico e numeração;
- (E) centralizar parágrafo, recuar parágrafo, fonte negrito e marcadores.

**39**

João precisa imprimir a página 5 do arquivo *Relatório.docx*. Para isso, João deve abrir o documento no MS Word e seguir o seguinte procedimento:

- (A) exibir layout de impressão, selecionar a página 5 e imprimir arquivo;
- (B) apagar as páginas 1 a 4 e imprimir página 5;
- (C) selecionar o conteúdo da página 5 e imprimir arquivo;
- (D) navegar até a página 5 do documento usando o scroll (rodinha) do mouse e imprimir página atual;
- (E) navegar até a página 5 do documento usando a barra de rolagem vertical e imprimir seleção.

**40**

O correio eletrônico se tornou uma das principais ferramentas de comunicação dentro e fora das empresas e, com isso, desenvolveram-se algumas boas práticas sociais, denominadas etiquetas virtuais. Para enviar uma mensagem eletrônica para um grupo de pessoas que pouco se conhecem, sem revelar o endereço da caixa postal de todos os destinatários, deve-se utilizar o recurso:

- (A) Cco;
- (B) Cc;
- (C) anexar lista;
- (D) responder a todos;
- (E) encaminhar.

**41**

Se um cartaz procura convencer as pessoas a não fumarem dentro do elevador, o texto mais adequado para isso seria:

- (A) Não fume, é contra a lei!
- (B) Fumar prejudica a saúde!
- (C) Fumar provoca câncer.
- (D) Não fume: todos respiram a fumaça!
- (E) Fumar pode provocar incêndio.

**42**

Se um cidadão mal vestido e mal cheiroso entrar no saguão de um edifício e dirigir-se ao balcão de atendimento à procura de uma informação, a atitude do atendente deve ser:

- (A) chamar a segurança para afastar o cidadão;
- (B) atendê-lo de forma respeitosa;
- (C) recusar-se a atendê-lo;
- (D) chamá-lo a um canto para afastá-lo dos demais;
- (E) mandá-lo embora imediatamente.

**43**

Um deputado chega a um balcão de informações e solicita auxílio; o tratamento mais adequado a ser empregado na comunicação direta com esse deputado é:

- (A) Vossa Excelência;
- (B) Sua Excelência;
- (C) Vossa Senhoria;
- (D) Vossa Alteza;
- (E) Sua Senhoria.

**44**

A frase abaixo que NÃO possui nenhum traço de coloquialidade é:

- (A) A gente não deve fazer isso;
- (B) Me traga aquele arquivo, por favor;
- (C) Dê-me aquele livro, por obséquio;
- (D) Não consegui encontrar eles no arquivo;
- (E) Puxa! Não me enche!

**45**

Uma placa sobre um balcão de informações de um shopping mostrava o seguinte: “Estamos aqui para atendê-lo de forma rápida e cortês”.

A forma mais adequada de reescrever-se essa frase é:

- (A) Estamos aqui para atendê-lo rapidamente e cortesmente;
- (B) Estamos aqui para atendê-lo rápida e cortesamente;
- (C) Estamos aqui para atendê-lo rápido e cortesamente;
- (D) Estamos aqui para atendê-lo rápida e cortesmente;
- (E) Estamos aqui para atendê-lo rápido e cortês.

**46**

Na portaria de um prédio, há um conjunto de cartazes redigidos pelo próprio porteiro; o único deles que está de acordo com a norma culta é:

- (A) Não tem nada que eu possa fazer para ajudar-lhe?
- (B) Entre eu e você só há uma porta;
- (C) Trata-me bem e eu bem lhe trato;
- (D) Fica tranquilo que eu já o atendo;
- (E) Respeito é bom e eu gosto.

**47**

Se um jovem de vinte e poucos anos chega a um balcão de atendimento e diz – “Que é que eu faço pra mim pagar uma conta?”, o atendente deve responder:

- (A) O companheiro deve ir até o final do corredor e entrar na primeira porta à direita;
- (B) Entre na primeira porta à direita, amigo;
- (C) É moleza, cara, basta entrar na primeira porta à direita;
- (D) Faz o seguinte: entra na primeira porta à direita, e pronto;
- (E) O senhor deve entrar, por favor, na primeira porta à direita.

**48**

Num balcão de informações, aonde chegam várias pessoas, um dos recém-chegados, “furando a fila”, solicita uma informação; o atendente deve dizer-lhe:

- (A) Não vou atendê-lo na frente dos demais;
- (B) Seja educado e espere a sua vez;
- (C) Vou atendê-lo agora, mas não devia;
- (D) Espere um momentinho, por favor;
- (E) Vá para o fim da fila, que o atendo.

**49**

Muitos vocábulos mostram seus significados em relação com outros elementos do texto, enquanto outros têm seus significados esclarecidos em relação à situação textual. A frase em que o elemento sublinhado tem seu valor semântico esclarecido pela situação enunciativa é:

- (A) chegou ao Rio no dia 5 de janeiro e nesse dia visitou o Corcovado;
- (B) o ônibus que ele pegou para chegar a sua casa chegou muito atrasado;
- (C) o presidente ausentou-se, mas ele volta logo;
- (D) o governador saiu, mas amanhã ele estará de volta;
- (E) o Brasil é grande, mas o país tem também grandes problemas.

**50**

Entre as características abaixo, aquela que está distante dos atributos de um bom atendente é:

- (A) clareza de expressão, pois as informações fornecidas devem ser perfeitamente entendidas pelo interlocutor;
- (B) subserviência na relação social, pois é do agrado do interlocutor sentir-se superior;
- (C) atualização de informações, pois a precisão é indispensável para o perfeito funcionamento de uma estrutura;
- (D) simpatia na relação social, pois qualquer aresta pode ser reduzida por uma atitude de recepção agradável;
- (E) rapidez no atendimento, pois a necessidade rapidamente satisfeita traz marca de eficiência.



Realização

