

# CADERNO DE QUESTÕES

## AUXILIAR OPERACIONAL

NÍVEL FUNDAMENTAL COMPLETO

**TIPO DE PROVA: AOP3**

### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

1. Este **CADERNO DE QUESTÕES** contém **50 QUESTÕES** de múltipla escolha referente a Prova Objetiva, correspondentes ao cargo de sua concorrência.
2. Cada questão objetiva de múltipla escolha apresenta **5 (cinco)** alternativas identificadas com as letras **A, B, C, D e E** sendo apenas **1 (uma)** correta.
3. Confira se o seu **CADERNO DE QUESTÕES** contém a quantidade de questões descritas no item **1** e se o **cargo** para o qual você foi inscrito está correto. Caso esteja incompleto ou apresente qualquer defeito comunique imediatamente ao fiscal de sala, para que seja realizada a substituição.
4. Observe, na **FOLHA DE RESPOSTAS**, se seus dados estão registrados corretamente. Caso haja alguma divergência, comunique ao fiscal de sala.
5. Após conferência, assine seu nome no espaço próprio na **FOLHA DE RESPOSTAS** e no **CADERNO DE QUESTÕES**.
6. **OBRIGATORIAMENTE** a **FOLHA DE RESPOSTAS** deverá ser preenchida com caneta esferográfica feita em material transparente de tinta preta ou azul.
7. **Não é permitida**, no momento da prova, a comunicação entre os candidatos, bem como a utilização de aparelhos eletrônicos (calculadora, telefone celular, tablet, etc.), óculos escuros, protetor auricular, boné, relógios, livros, anotações, impressos ou qualquer outro material de consulta.
8. A saída de candidato da sala de prova somente será permitida depois de transcorrido o tempo de **01 (uma) hora do início da prova** (apontado em sua sala de prova), mediante a entrega obrigatória, da sua folha de respostas e do seu caderno de questões, ao fiscal de sala.
9. O candidato poderá, ao terminar sua prova, levar o Caderno de Questões **SOMENTE** faltando **01 (uma) hora** para o tempo previsto do seu término.
10. O tempo disponível para a prova é de **05 (cinco) horas**.
11. Será eliminado do concurso e terá sua prova anulada, o candidato (a) que: **NÃO ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA** e/ou a **FOLHA DE RESPOSTAS**.
12. Os três últimos candidatos, ao terminar a prova, só poderão sair juntos.

**BOA PROVA!**

-----  
DESTAQUE AQUI

**TIPO DE PROVA: AOP3**

01	06	11	16	21	26	31	36	41	46
02	07	12	17	22	27	32	37	42	47
03	08	13	18	23	28	33	38	43	48
04	09	14	19	24	29	34	39	44	49
05	10	15	20	25	30	35	40	45	50



## LÍNGUA PORTUGUESA

### TEXTO PARA AS QUESTÕES 01 A 10

#### A GRANDE GUERRA

As árvores sempre amaram os homens, desde o princípio dos tempos. Confessam este amor sem parar, as horas todas do dia. Mesmo quando a luz se retira e elas desaparecem de nossa vista, continuam a dizer que nos amam, fazendo perfume para a nossa noite e música para os nossos sonhos.

Mas as árvores não são apenas os maiores artistas que existem; são também os mais sábios cientistas. Se a gente lotasse o Mineirão de cientistas, os cem mil sábios ali reunidos saberiam muito menos do que uma árvore. E a mais profunda e indispensável ciência da árvore é transformar veneno em ar puro.

Muito poucos homens, por incrível que pareça, entendem a língua das árvores. Um em mil? Talvez nem isso. Um dia, por causa dessa ignorância, reunidos numa sala fechada, os homens declararam guerra às árvores.

Observados hoje, depois que tudo aconteceu, os motivos alegados parecem ridículos. Há árvores demais no mundo, dizem. – Já começam a invadir nossas terras. – Melhor enfrentá-las e transformá-las em objetos úteis: casas, móveis, navios, lenha. – Não podemos é permanecer de braços cruzados. – O progresso exige que acabemos com as árvores.

Argumentos, de fato, ridículos; mas os argumentos a favor de todas as outras guerras são muito parecidos, depois de vistos (como se diz) à luz da história.

Foram mobilizados facões, machados, serrotes. O mais terrível guerreiro era um que ama o combate por si mesmo, capaz de lutar indiferentemente pelo bem e pelo mal, capaz de cozinhar para o homem, sem que esse gesto simpático signifique bondade; em outra oportunidade, esse mesmo guerreiro poderá destruir sem remorso a humanidade inteira. Seu nome é Fogo.

E a guerra começou. As árvores, que também não entendem a língua dos homens, apesar de amá-los, continuaram em paz, a fazer o que sempre fazem: sombra, flores, frutos, desenhos, poesia. E a transformar veneno em oxigênio.

Foi uma guerra feia e covarde. Todos os homens, quase todos (com exceção das pessoas de ouvido fino, que entendem a língua dos vegetais), entraram na luta de extermínio. Quem não pertencia a um exército regular, punha o machado no ombro e saía de manhã para brigar sozinho. Os mais humildes, que nem dispunham de machadinha, armavam-se de fósforo ou isqueiro. Até as crianças, as mais assanhadas e menos inteligentes, participavam da guerra, e da maneira mais diabólica: construíam balões que, levados pelo vento, causavam perdas incalculáveis ao doce e inocente inimigo.

Essa guerra foi iniciada na era da civilização, há algumas centenas de anos, quando o homem aprendeu a fazer navios ligeiros, pontes sólidas, casas confortáveis e catedrais belíssimas.

Foi iniciada e jamais teve trégua, prosseguindo até o dia de hoje, auxiliada agora pelas armas modernas, como a serra elétrica e o trator.

Desarmadas, ou armadas apenas de boa vontade, as árvores opuseram uma única resistência: foram criando outras árvores, tantas quanto podiam no furor da batalha, na esperança de que, findas as hostilidades, outras plantas crescessem e continuassem a fazer oxigênio, sombra, flores, frutos, perfume, desenhos e poesia.

Mas acontece o seguinte: como imensas florestas já tomaram na luta, dando lugar a amplidões estéreis, o número de árvores em nosso tempo é insignificante. O número de homens, pelo contrário, tornou-se (como dizem) uma verdadeira explosão.

Assim, para dizer tudo em poucas palavras, a vitória dos homens contra as árvores está muito próxima. No ritmo que vamos, em pouco tempo não ficará uma floresta em pé.

Há um único problema: estamos enfrentando agora novos inimigos, aqueles que aparecem quando as árvores morrem: os riachos e os rios estão secando-se de sede, atormentando os homens; os temporais adoidados destroem as plantações, atormentando os homens; os animais desaparecem, atormentando os homens; a terra arrebenta-se e não presta mais para nada, atormentando os homens; o sol queima as sementeiras e castiga toda a criação, atormentando os homens. Em vez de dar música nas ramagens, a ventania dá vento; em lugar de perfume, aspiramos o fumo das máquinas; em troca de poesia, vamos entrando cada vez mais por uma paisagem sem flores, sem pássaros, sem verde. E já estamos sentindo falta de ar.

Superpovoada de homens e despovoada de árvores, a própria Terra, a única que possuímos, chega ao fim e aos poucos morre.

Resultado final: as árvores perdem a guerra e os homens ganham o inferno.

Paulo Mendes Campos. A grande guerra. In: \_\_\_\_\_. *Balé do Pato e outras crônicas*. São Paulo: Ática, 1998. v.2

#### QUESTÃO 01

No que diz respeito aos padrões de colocação pronominal, no trecho “Os mais humildes, que nem dispunham de machadinha, armavam-se de fósforo ou isqueiro.”, é **correto** afirmar que:

- (A) Há uma próclise sendo aplicada de forma incorreta.
- (B) Há uma ênclise sendo aplicada de forma correta.
- (C) Há uma mesóclise sendo aplicada de forma correta.
- (D) Há uma próclise sendo aplicada de forma correta.
- (E) Há uma ênclise sendo aplicada de forma incorreta.

#### QUESTÃO 02

Sintaticamente, é **correto** afirmar que no período “O progresso exige que acabemos com as árvores” há uma oração:

- (A) Subordinada substantiva subjetiva.
- (B) Subordinada substantiva objetiva direta.
- (C) Subordinada substantiva objetiva indireta.
- (D) Subordinada substantiva completiva nominal.
- (E) Subordinada substantiva predicativa.

### QUESTÃO 03

A respeito da crônica A Grande Guerra, é possível inferir que esta:

- (A) Apresenta uma perspectiva otimista sobre a relação homem-natureza.
- (B) Remete a um conflito que foi solucionado com o passar dos tempos.
- (C) Condena a forma como o homem lida com a natureza.
- (D) Atribui ao fogo a maior culpa pelos danos causados à floresta.
- (E) Defende que os homens precisam desmatar para poderem sobreviver.

### QUESTÃO 04

No penúltimo parágrafo, ao observar a acentuação das palavras árvores; própria; única; e possuímos, pode-se dizer que:

- (A) Têm-se duas palavras proparoxítonas, uma paroxítona e uma oxítona.
- (B) Têm-se duas palavras proparoxítonas e duas paroxítonas.
- (C) Têm-se duas palavras paroxítonas e duas palavras oxítonas.
- (D) Têm-se três palavras proparoxítonas e uma palavra paroxítona.
- (E) Têm-se três palavras paroxítonas e uma oxítona.

### QUESTÃO 05

Na frase “Foi uma guerra feia e **covarde**”, a palavra destacada poderia ser substituída, sem causar modificação no sentido do texto, por:

- (A) Extenuada.
- (B) Inútil.
- (C) Perrengue.
- (D) Afoita.
- (E) Impávida.

### QUESTÃO 06

O tempo verbal predominante em “Resultado final: as árvores perdem a guerra e os homens ganham o inferno.” é o:

- (A) Presente do indicativo.
- (B) Presente do subjuntivo.
- (C) Pretérito imperfeito do indicativo.
- (D) Pretérito imperfeito do subjuntivo.
- (E) Futuro do indicativo.

### QUESTÃO 07

Em “As árvores, que também não entendem a **língua** dos homens (...)”, a palavra destacada assume função de:

- (A) Substantivo.
- (B) Adjetivo.
- (C) Advérbio.
- (D) Interjeição.
- (E) Pronome.

### QUESTÃO 08

Quanto a flexão de gênero, os termos destacados em “Mas as **árvores** não são apenas os maiores **artistas** que existem” são, respectivamente?

- (A) Feminino e masculino.
- (B) Comum de dois gêneros e feminino.
- (C) Feminino e feminino.
- (D) Comum de dois gêneros e comum de dois gêneros.
- (E) Feminino e comum de dois gêneros.

### QUESTÃO 09

Está presente no texto a abordagem sobre alguns problemas ambientais, **exceto**:

- (A) Seca dos rios.
- (B) Desmatamento.
- (C) Poluição do ar.
- (D) Superpopulação.
- (E) Corrosão.

### QUESTÃO 10

No trecho “O número de homens, pelo contrário, tornou-se (como dizem) uma verdadeira explosão.”, a utilização de parênteses ocorreu com o objetivo de:

- (A) Acrescentar um dado informativo.
- (B) Indicar a suspensão de um período.
- (C) Fazer uma entonação.
- (D) Isolar uma locução intercalada.
- (E) Dar prosseguimento a um fato.

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

### QUESTÃO 11

Qual o comando utilizado para finalizar a transferência de arquivos de um programa para outro?

- (A) CTRL+V
- (B) CTRL+C
- (C) CTRL+X
- (D) CTRL+Y
- (E) CTRL+Z

### QUESTÃO 12

Na organização dos arquivos, imagens e fotos no Windows Explorer, qual o nome que se dá às pastas raiz na qual se organizam as outras de forma hierárquica?

- (A) Pasta matriz.
- (B) Diretórios.
- (C) Arquivo mor.
- (D) Meu computador.
- (E) Pasta compartilhada.

### QUESTÃO 13

Como podemos acessar os programas instalados no computador através da área de trabalho?

- (A) Clicando com o botão direito do mouse em cima da logomarca do Windows.
- (B) Acessando o atalho do programa desejado; o ícone do programa estará com uma seta na parte inferior.
- (C) Clicando no ícone do programa através do menu iniciar.
- (D) Digitando o nome do programa na caixa de texto de pesquisa.
- (E) Através das telhas CTRL+ALT+DEL.

### QUESTÃO 14

Quando ligamos o computador ou notebook pela primeira vez, qual o ícone que encontramos na área de trabalho?

- (A) Lixeira.
- (B) Meu computador.
- (C) Rede.
- (D) Ícone dos programas.
- (E) Pastas.

### QUESTÃO 15

O Windows organiza o computador de forma hierárquica e organizada. Dentro deste, aonde podemos encontrar a lista de programas instalados no computador e, se quisermos, porventura, também podemos desinstalar algum deles?

- (A) Windows Explorer – Arquivos de programas.
- (B) Pannel de Controle – Programas e Recursos.
- (C) Sistema – Lista de Programas.
- (D) Pannel de Controle – Programa Padrão.
- (E) Gerenciador de dispositivos.

## LEGISLAÇÃO

### QUESTÃO 16

Com relação às disposições legais da Lei nº 6.583/1978, no que se refere a extinção ou perda de mandato de membro do Conselho Federal ou dos Conselhos Regionais, ocorrerá quando o membro:

- (A) For condenado a pena superior a 1 (um) ano, em virtude de sentença transitada em julgado.
- (B) Por superveniência de causa de que resulte a inabilitação para o exercício da profissão.
- (C) Por destituição de cargo, função ou emprego, relacionada à prática de ato de improbidade na administração pública ou privada, neste caso, sem a necessidade de sentença transitada em julgado.
- (D) Por ausência, sem motivo justificado, a 4 (quatro) sessões consecutivas ou 8 (oito) intercaladas, durante o ano.
- (E) Por conduta compatível com a dignidade do órgão.

### QUESTÃO 17

De acordo com a Lei nº 8.234/1991, são atividades privativas do nutricionista, **exceto**:

- (A) Direção, coordenação e supervisão de cursos de graduação em nutrição.
- (B) Planejamento, organização, direção, supervisão e avaliação de serviços de alimentação e nutrição.
- (C) Planejamento, coordenação, supervisão e avaliação de estudos dietéticos.
- (D) Assistência e educação nutricional a coletividades ou indivíduos, apenas sadios, em instituições públicas e privadas, e em consultório de nutrição e dietética.
- (E) Auditoria, consultoria e assessoria em nutrição e dietética.

### QUESTÃO 18

Com relação às disposições constantes na Lei nº 6.583/1978, assinale a alternativa **correta**:

- (A) O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Nutricionistas constituem, no seu conjunto, uma autarquia federal, com personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa e financeira, vinculada ao Ministério da Saúde.
- (B) O Conselho Federal de Nutricionistas terá sede e foro em São Paulo e jurisdição em todo o País e os Conselhos Regionais terão sede na Capital do Estado ou de um dos Estados ou Territórios da jurisdição, a critério do Conselho Federal.
- (C) O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Nutricionistas serão constituídos de 7 (sete) membros efetivos, com igual número de suplentes eleitos.
- (D) Os conselhos federais e regionais de nutricionistas têm por finalidade orientar, disciplinar e fiscalizar o exercício da profissão de nutricionista, definida na forma da Lei.
- (E) Os membros do Conselho Federal e respectivos suplentes, com mandato de 2 (dois) anos, serão eleitos por um Colégio Eleitoral integrado por um representante de cada Conselho Regional, este eleito em reunião especialmente convocada.

### QUESTÃO 19

De acordo com art. 2º da Lei 9.784/1999 - Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal – A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da:

- (A) Subjetividade.
- (B) Discricionariedade.
- (C) Informalidade.
- (D) Pessoalidade.
- (E) Ampla defesa.

### QUESTÃO 20

De acordo com a Resolução nº 98/1990 – Conselho Federal de Nutricionistas – a jurisdição do Conselho Regional da 7ª Região abrange:

- (A) Estados do Acre, Amapá, Amazonas, Rondônia, Roraima e Pará, e sede na cidade de Belém/Pará.
- (B) Estados do Acre, Amapá, Amazonas, Rondônia, Roraima, Tocantins e Pará, e sede na cidade de Belém/Pará.
- (C) Estados do Acre, Amapá, Amazonas, Rondônia, Roraima, Maranhão e Pará, e sede na cidade de Belém/Pará.
- (D) Estados do Acre, Amapá, Amazonas, Rondônia, Roraima, Mato Grosso e Pará, e sede na cidade de Belém/Pará.
- (E) Estados do Acre, Amapá, Amazonas, Rondônia, Roraima, Piauí e Pará, e sede na cidade de Belém/Pará.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 21

Requerimento é o instrumento por meio do qual o signatário pede algo que lhe pareça justo ou legal. O requerimento é usado para receber, apreciar e solucionar o caso, podendo ser manuscrito ou digitado. Assinale o item que define o público que pode utilizar esse instrumento:

- (A) Seu uso é exclusivo dos servidores públicos que são lotados no setor de protocolo.
- (B) Apenas pode ser utilizado por pessoas que não sejam do serviço público.
- (C) Pode ser utilizado por qualquer pessoa que tenha interesse no serviço público, seja ou não servidor público.
- (D) Uso exclusivo de pessoas que ocupam cargos no serviço público.
- (E) É liberado seu uso apenas para servidores públicos que ocupam cargos de gestão.

### QUESTÃO 22

Estrutura organizacional é o conjunto ordenador de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões das unidades organizacionais de uma organização, a maioria das organizações apresenta uma estrutura hierarquizada, com níveis diferentes de autonomia. Considerando o conceito, identifique um destes níveis de autonomia:

- (A) Nível Subjetivo.
- (B) Nível Analítico.
- (C) Nível Executivo.
- (D) Nível Tático.
- (E) Nível Organizacional.

### QUESTÃO 23

A estrutura de uma organização envolve aspectos físicos, humanos, financeiros, jurídicos, administrativos e econômicos. Para administrar todos estes aspectos, é imprescindível a tomada de decisão. Quanto ao conceito de descentralização para a tomada de decisões de gestão, quais os níveis que precisam ser considerados?

- (A) Níveis de hierarquia inferiores da organização.
- (B) Níveis de hierarquia periféricas da organização.
- (C) Níveis de hierarquia superiores da organização.
- (D) Níveis de hierarquia categorizados da organização.
- (E) Níveis de hierarquia refletidas da organização.

### QUESTÃO 24

Em uma organização, a estrutura informal refere-se aos aspectos da organização que não foram planejados formalmente, mas que emergem espontânea e naturalmente de interações e relacionamentos. Observando-se uma estrutura formal, assinale o item que indica como a hierarquia se divide em um organograma.

- (A) Em camadas ou em níveis de autoridade.
- (B) Em especificidades ou em níveis de camadas.
- (C) Em níveis de autoridade ou especificidade.
- (D) Em camadas ou especificidades.
- (E) Em especificidade ou em níveis de autoridade.

### QUESTÃO 25

A ata se configura como uma modalidade textual da linguagem escrita, utilizada principalmente no contexto profissional para manter o registro de decisões e argumentos que foram previamente apresentados durante as reuniões. Por ter uma utilização formal, as atas apresentam regras básicas para a sua elaboração. Assinale a opção que apresenta 03 (três) características próprias de uma ata:

- (A) Escreve-se tudo por extenso, não se admite rasuras, não se devem deixar espaços em branco.
- (B) Pode-se escrever abreviado, não se admite rasuras, não se deve deixar espaços em branco.
- (C) Pode-se escrever abreviado, usa-se corretivos branco para as rasuras, não se deve deixar espaços em branco.
- (D) Escreve-se tudo por extenso, usa-se corretivo branco para as rasuras, não se deve deixar espaços em branco.
- (E) Escreve-se tudo por extenso, usa-se corretivo branco para as rasuras, é permitido deixar espaço em branco.

### QUESTÃO 26

O requerimento é considerado um dos documentos mais formais, sendo sempre direcionado a quem está apto a atender determinada solicitação. Considerando que o requerimento é um veículo de solicitação sob o amparo da lei, observe o que diz respeito ao seu encaminhamento e confirme a resposta correta.

- (A) É utilizado apenas por pessoas e pode ser dirigido a qualquer pessoa.
- (B) É utilizado apenas por pessoas e somente pode ser dirigido a autoridades públicas.
- (C) É utilizado apenas por pessoas e somente pode ser dirigido às organizações privadas.
- (D) É utilizado apenas por pessoas e somente pode ser dirigido aos órgãos públicos.
- (E) É utilizado apenas por servidores públicos e pode ser dirigido apenas para a chefia imediata.

### QUESTÃO 27

A modalidade textual Requerimento define-se, literalmente dizendo, por uma circunstância comunicativa cuja intenção é a de requerer, solicitar, algo sobre o qual se tem direito. Considerando as partes no geral de um requerimento, identifique o item que mais atende esse requisito:

- (A) Vocativo, sintaxe, texto, local e data e nome e assinatura.
- (B) Vocativo, preâmbulo, texto, singularidades, local e data e assinatura.
- (C) Preâmbulo, texto, verbalização, local e data e assinatura.
- (D) Texto, verbalização, singularidades, local e data e assinatura.
- (E) Vocativo, preâmbulo, texto, fecho, local e data e nome e assinatura.

### QUESTÃO 28

Correspondência é um meio de comunicação escrita entre pessoas. É o ato ou estado de corresponder, adaptar, relatar ou mesmo o acordo de uma pessoa com outra. A partir da consideração do conceito relacionado à correspondência oficial, podemos dizer, no que diz respeito a circulação, que:

- (A) O memorando é uma correspondência de circulação interna e externa.
- (B) O ofício é uma correspondência de circulação exclusivamente interna.
- (C) O memorando e o ofício são correspondências de circulação interna e externa.
- (D) O ofício é uma correspondência de circulação exclusivamente interna.
- (E) O memorando é uma correspondência de circulação exclusivamente interna.

### QUESTÃO 29

Os atos administrativos oficiais, predicativos e peculiaridades, intrínsecos ou finalísticos, podem ser classificados em categorias, que abrangem a totalidade dos documentos de redação oficial, pelas quais os atos administrativos são expressos e formalizados. Considerando o conceito de correspondências geradoras de atos administrativos, indique o item que referencia dois exemplos que se enquadrem nesse requisito:

- (A) Recurso e representação.
- (B) Representação e carta nominal.
- (C) Carta nominal e recurso.
- (D) Recurso e resolução.
- (E) Resolução e carta nominal.



### QUESTÃO 30

Uma das atividades da higiene do trabalho é a análise ergonômica do ambiente de trabalho, não apenas para identificar fatores que possam prejudicar a saúde do trabalhador, mas para eliminação ou controle desses riscos, e para a redução do absenteísmo (doença). Mediante o conceito de higiene de trabalho e identificando seus principais objetivos, assinale o item que identifica um destes objetivos.

- (A) Aumento da produtividade por meio do controle do ambiente de trabalho.
- (B) Mapeamento de causas de doenças e riscos.
- (C) Observação do risco de adoecimento.
- (D) Elaboração do mapa epidemiológico e suas causas.
- (E) Elaboração do mapa epidemiológico e causas de adoecimentos.

### QUESTÃO 31

Um das características do estilo da correspondência oficial e empresarial é a polidez, entendida como o ajustamento da expressão às normas de educação ou cortesia. No que diz respeito ao conceito da utilização das formas de tratamento, quanto ao uso das formas apropriadas, assinale o item **correto**:

- (A) Depende da posição específica e aleatória.
- (B) Depende da posição centrada e singular.
- (C) Depende da posição singular e aleatória.
- (D) Depende da posição funcional e da ocasião.
- (E) Depende da posição específica e centrada.

### QUESTÃO 32

No que diz respeito à utilização das formas de tratamento e endereçamento, deve-se considerar não apenas a área de atuação da autoridade (universitária, judiciária, religiosa, etc.), mas também a posição hierárquica do cargo que ocupa. No que diz respeito ao tratamento utilizado para autoridade religiosa, revisando o conceito, podemos considerar que o item correto é:

- (A) Vossa Excelência.
- (B) Digníssima Senhora.
- (C) Vossa Senhoria.
- (D) Vossa Eminência.
- (E) Digníssima Excelência.

### QUESTÃO 33

As comunicações oficiais respeitam a formalidade, pois os assuntos tratados apresentam caráter formal, assim é necessário o uso correto de determinados pronomes de tratamento, que apresentam certas peculiaridades. Em relação aos tratamentos Senhor e Senhora, considere a resposta **correta** referente a sua classificação.

- (A) Cerimoniosa.
- (B) Íntimas.
- (C) Impessoais.
- (D) Pessoais.
- (E) Respeitosa.

### QUESTÃO 34

A higiene do trabalho refere-se a um conjunto de normas e procedimentos em atenção ao trabalhador e relaciona-se com o diagnóstico e prevenção das doenças ocupacionais a partir do estudo e controle de duas variáveis. Identifique a resposta que descreve essas variáveis:

- (A) O homem e seu ambiente de trabalho.
- (B) O homem e sua profissionalização no ambiente de trabalho.
- (C) O homem e o seu histórico profissional no ambiente de trabalho.
- (D) O homem e o seu horário no ambiente de trabalho.
- (E) O homem e as suas avaliações no ambiente de trabalho.



### QUESTÃO 35

Um dos principais responsáveis pelo sucesso e futuro de uma organização é o atendente, pois é o atendimento que liga a organização ao cliente. O consumidor sendo bem tratado, conquistada sua simpatia, levará uma boa impressão da organização. Em referência às regras de bom atendimento, podemos considerar como ações que são necessárias:

- (A) Crie um relacionamento com o cliente; priorize a necessidade da organização; Resolva os problemas rapidamente; Conheça a fundo os produtos e serviços oferecidos; Evite o "Eu não sei"; Supere as expectativas do cliente.
- (B) Crie um relacionamento com o cliente; Escute as necessidades do cliente; Reconheça suas limitações; Conheça a fundo os produtos e serviços oferecidos; Evite o "Eu não sei"; Supere as expectativas do cliente.
- (C) Evite o excesso de intimidade com o cliente; Escute as necessidades do cliente; Resolva os problemas rapidamente; Conheça a fundo os produtos e serviços oferecidos; Evite o "Eu não sei"; Supere as expectativas do cliente.
- (D) Crie um relacionamento com o cliente; Escute as necessidades do cliente; Resolva os problemas rapidamente; Conheça a fundo os produtos e serviços oferecidos; Evite o "Eu não sei"; Supere as expectativas do cliente.
- (E) Crie um relacionamento com o cliente; Escute as necessidades do cliente; Resolva os problemas rapidamente; pergunte se ele conhece a fundo os produtos e serviços oferecidos; Evite o "Eu não sei"; Supere as expectativas do cliente.

### QUESTÃO 36

A higiene do trabalho está relacionada às condições ambientais de trabalho que assegurem melhores condições de bem-estar das pessoas. Os principais itens de um programa de higiene do trabalho estão relacionados com:

- (A) Ambiente físico do trabalho, ambiente psicológico do trabalho, aplicação dos princípios de ergonomia e saúde do homem e da mulher.
- (B) Ambiente físico do trabalho, ambiente psicológico do trabalho, dos princípios de ergonomia e saúde organizacional.
- (C) Ambiente físico do trabalho, ambiente psicológico do trabalho, aplicação dos princípios de ergonomia e saúde integral.
- (D) Ambiente físico do trabalho, ambiente psicológico do trabalho, aplicação dos princípios de ergonomia e saúde da família.
- (E) Ambiente físico do trabalho, ambiente psicológico do trabalho, aplicação dos princípios de ergonomia e saúde ocupacional.

### QUESTÃO 37

A segurança do trabalho tem como foco a identificação, avaliação e controle das situações de risco a que são expostos os trabalhadores nas mais diversas atividades. A segurança do trabalho envolve três áreas principais de atividades. Confirme a resposta **correta**:

- (A) Prevenção de acidentes, prevenção de incêndios e prevenção de sinistros.
- (B) Prevenção de acidentes, prevenção de incêndios e prevenção de agravos de saúde.
- (C) Prevenção de acidentes, prevenção de sinistros e prevenção de roubos.
- (D) Prevenção de agravos de saúde, prevenção de incêndios e prevenção de roubos.
- (E) Prevenção de acidentes, prevenção de incêndios e prevenção de roubos.

### QUESTÃO 38

O atendimento envolve todas as atividades que facilitam o acesso às pessoas certas dentro de uma empresa para receberem serviços, respostas e soluções de problemas de maneira rápida e satisfatória. Para tanto, é necessário que o atendente de uma empresa conheça os requisitos básicos para um bom atendimento ao cliente. Qual o item que tem três destes requisitos?

- (A) Conhecer, falar e reconhecer.
- (B) Entender, falar e conhecer.
- (C) Falar, perceber e avaliar.
- (D) Conhecer, falar e perceber.
- (E) Conhecer, falar e avaliar.

### QUESTÃO 39

A responsabilidade de quem atende ao público é grande, pois representa toda a instituição que oferta um serviço ou produto, de maneira que não só afeta o aspecto individual do profissional que atende. Uma pessoa, para realizar um atendimento com diferencial competitivo, deve empenhar-se em desenvolver certas habilidades comportamentais. Assinale o item que observa duas destas habilidades:

- (A) Atitude de visão à frente e atenção aos detalhes.
- (B) Orgulho de seu trabalho e de sua organização e expertise.
- (C) Receptividade à avaliações construtivas e capacitação.
- (D) Disposição para assumir responsabilidades e entrosamento.
- (E) Afinidade para lidar com pessoas e expertise.

#### QUESTÃO 40

Entre as dificuldades encontradas no relacionamento interpessoal, uma das mais observadas é a de não dar àquele que fala a sua atenção, ouvir, desconsiderando-se a capacidade de compreensão. Muitas razões estão envolvidas no ato de ouvir, confirme o item que refere uma destas razões.

- (A) Desejo de valorização da pessoa do outro.
- (B) Indulgência na avaliação do outro.
- (C) Indiferença na valorização do outro.
- (D) Resignação na avaliação do outro.
- (E) Indiferença na avaliação do outro.

#### QUESTÃO 41

O atendimento a ser desenvolvido num ambiente de melhoria contínua requer pessoas com perfil ajustado aos relacionamentos. Podemos considerar que alguns aspectos característicos são indispensáveis para quem atende pessoas. Assinale o item que descreve dois destes aspectos:

- (A) Resiliência e atitude.
- (B) Autoridade e resiliência.
- (C) Resiliência e bom senso.
- (D) Bom senso e autoridade.
- (E) Autoridade e atitude.

#### QUESTÃO 42

A partir do conceito que entende a ética como uma ciência, pois aborda de forma científica os problemas morais, e sendo uma ciência, a ética parte de certos tipos de fatos a fim de descobrir seus princípios gerais, pois, enquanto conhecimento científico, podemos dizer que...

- (A) A ética deve aspirar à maturidade e objetividade mais complexas e, ao mesmo tempo, deve proporcionar conhecimentos sistemáticos, metódicos e, no limite do possível, comprováveis.
- (B) A ética deve aspirar à sabedoria e objetividade mais complexas e, ao mesmo tempo, deve proporcionar conhecimentos sistemáticos, metódicos e, no limite do possível, comprováveis.
- (C) A ética deve aspirar à equidade e objetividade mais complexas e, ao mesmo tempo, deve proporcionar conhecimentos sistemáticos, metódicos e, no limite do possível, comprováveis.
- (D) A ética deve aspirar à empatia e objetividade mais complexas e, ao mesmo tempo, deve proporcionar conhecimentos sistemáticos, metódicos e, no limite do possível, comprováveis.
- (E) A ética deve aspirar à racionalidade e objetividade mais complexas e, ao mesmo tempo, deve proporcionar conhecimentos sistemáticos, metódicos e, no limite do possível, comprováveis.

#### QUESTÃO 43

Os indivíduos são os agentes da moral, e que efetivamente constituem um agir de maneira ética. A esse respeito, encontramos o conceito que aponta quatro atributos que caracterizam o sujeito ético-moral, ou seja, o próprio homem. Sendo assim, assinale a resposta que refere um destes quatro atributos:

- (A) Ser onipresente.
- (B) Ser assertivo.
- (C) Ser atencioso.
- (D) Ser livre.
- (E) Ser deliberativo.

#### QUESTÃO 44

Considerando o sujeito da ética e entendendo o conceito que discute os aspectos de ética e moral, é necessário, neste instante, refletir sobre quem será esse sujeito capaz de “agir eticamente”. Para que exista uma conduta ética é preciso que haja um agente consciente, ou seja, o indivíduo com capacidade de discernir. A que se refere essa capacidade?

- (A) Capacidade de discernir perdas e danos.
- (B) Capacidade de discernir atribuir e retribuir.
- (C) Capacidade de discernir entre o bem e o mal.
- (D) Capacidade de discernir entre o saber e o fazer.
- (E) Capacidade de discernir entre o diálogo e o silêncio.

#### QUESTÃO 45

O relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho é a forma como as pessoas se relacionam e interagem dentro de um grupo ou de um ambiente micro ou macro. O relacionamento interpessoal pode tornar-se e manter-se harmonioso e prazeroso. Que outros ganhos podem ocorrer no perfil de uma equipe de trabalho mediante um bom relacionamento interpessoal?

- (A) Trabalho unificado.
- (B) Trabalho resolutivo.
- (C) Trabalho cooperativo.
- (D) Trabalho sistêmico.
- (E) Trabalho padronizado.

#### QUESTÃO 46

A competência interpessoal é a habilidade de lidar eficazmente com as relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação, ou seja, como é a forma com a pessoa se relaciona com os outros. Confirme qual a forma mais frequente e usual de processo utilizada pelas pessoas para este fim.

- (A) Comunicação verbal.
- (B) Comunicação não-verbal.
- (C) Comunicação verbal ou não-verbal.
- (D) Comunicação presencial.
- (E) Comunicação total.

#### QUESTÃO 47

As relações interpessoais se desenvolvem em decorrência dos processos de interação, que correspondem às situações de trabalho compartilhadas por duas ou mais pessoas, as atividades coletivas e pré-determinadas a serem executadas, bem como interações e sentimentos recomendados. Observando o conceito, assinale duas destas interações.

- (A) Discernimento e amizade.
- (B) Comunicação e cooperação.
- (C) Respeito e amizade.
- (D) Cooperação e respeito.
- (E) Cooperação e amizade.

#### QUESTÃO 48

Muitas questões que afetam o relacionamento no ambiente de trabalho podem ser melhor conduzidas pelo desenvolvimento de competências interpessoais. Esse desenvolvimento exige a aquisição e o aperfeiçoamento de certas habilidades. Marque a resposta que apresenta uma dessas habilidades:

- (A) Habilidade de argumentação.
- (B) Habilidade de comunicação.
- (C) Habilidade de avaliação.
- (D) Habilidade de refutação.
- (E) Habilidade de contestação.

#### QUESTÃO 49

No ambiente de trabalho, local onde as pessoas costumam passar grande parte do seu dia, as relações interpessoais devem ser o mais saudável possível a fim de que as pessoas enxerguem a organização como um ambiente agradável e os conflitos organizacionais sejam evitados. Podemos dizer que o conflito é um processo que:

- (A) Surge de discordâncias em torno das questões a serem obtidas ou dos métodos utilizados para alcançá-las.
- (B) Surge de discordâncias em torno das informações a serem obtidas ou dos métodos utilizados para alcançá-las.
- (C) Surge de discordâncias em torno das resolutividades a serem obtidas ou dos métodos utilizados para alcançá-las.
- (D) Surge de discordâncias em torno das cooperações a serem obtidas ou dos métodos utilizados para alcançá-las.
- (E) Surge de discordâncias em torno das metas a serem obtidas ou dos métodos utilizados para alcançá-las.

**QUESTÃO 50**

A vida corporativa depende de pessoas, e um fator importante é o bom relacionamento entre elas para ter um bom êxito e fazer a diferença na construção próspera da organização. O relacionamento humano é fundamental, pois além de facilitar a convivência entre os indivíduos. Assinale o item que atende o conceito de relações interpessoais.

- (A) É o conjunto de regras institucionais e organizacionais que, facilitando a compreensão e as linguagens, estabelece laços sólidos nas relações humanas.
- (B) É o conjunto de procedimentos que, facilitando a compreensão e as linguagens, estabelece laços sólidos nas relações humanas.
- (C) É o conjunto de instruções institucionais que, facilitando a compreensão e as linguagens, estabelece laços sólidos nas relações humanas.
- (D) É o conjunto de regras institucionais que, facilitando a compreensão e as linguagens, estabelece laços sólidos nas relações humanas.
- (E) É o conjunto de instruções organizacionais que, facilitando a compreensão e as linguagens, estabelece laços sólidos nas relações humanas.