

**ATENDENTE**

**PROVA ESCRITA OBJETIVA**

**CADERNO DE QUESTÕES**

**NÚMERO DE QUESTÕES: 30**

**Leia atentamente as instruções abaixo, e aguarde autorização para abertura deste caderno de questões.**

1. Confira o seu CADERNO DE QUESTÕES nos primeiros 30 minutos de prova. Caso haja algum erro de impressão, ausência de questão, dentre outros, o mesmo poderá ser substituído apenas nesse intervalo de tempo.
2. Assine seu nome no espaço próprio do CARTÃO-RESPOSTA, utilizando caneta esferográfica, de preferência, de tinta preta. A não assinatura incide na DESCLASSIFICAÇÃO DO CANDIDATO.
3. No CARTÃO-RESPOSTA, marque no espaço próprio a opção correspondente à sua resposta. Se você assinalar mais de uma opção por questão, esta será anulada.
4. Se você deixar todos os campos em branco do cartão resposta em branco, sua prova objetiva será anulada. **PINTE A BOLINHA POR COMPLETO.**
5. Não dobre, não amasse nem manche o CARTÃO-RESPOSTA. Ele **NÃO** poderá ser substituído.
6. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 4 opções identificadas com as letras A, B, C e D. Você deve, portanto, assinalar apenas uma opção em cada questão. A marcação em mais de uma opção anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.
7. O tempo disponível para esta prova é de três horas.
8. Reserve os 30 minutos finais para marcar seu CARTÃO - RESPOSTA. Os rascunhos e as marcações assinaladas no CADERNO DE QUESTÕES não serão considerados na avaliação.
9. Quando terminar a prova, entregue ao fiscal este CADERNO DE QUESTÕES SEM FALTAR NENHUMA PÁGINA OU PARTE DELA, o CARTÃO-RESPOSTA, e assine a LISTA DE PRESENÇA. Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja rasgado ou incompleto, o candidato será eliminado.
10. Você somente poderá deixar o local de prova depois de decorrida 1 hora do início da aplicação das provas.
11. Você será excluído do exame caso:
  - a) Utilize, durante a realização da prova, máquinas e(ou) relógios de calcular, bem como rádios, gravadores, headphones, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie.
  - b) Ausente-se da sala em que se realiza a prova levando consigo o CADERNO DE QUESTÕES e (ou) o CARTÃO-RESPOSTA.
  - c) Deixe de assinalar corretamente o campo do CARTÃO-RESPOSTA.
  - d) Em caso de você ser um dos três últimos candidatos, deixe o local de prova sem acompanhar o fiscal à coordenação.

## **PROVA DE CONHECIMENTOS GERAIS**

Quase todas as fontes de energia – hidráulica, biomassa, eólica, combustíveis fósseis e energia dos oceanos – são formas indiretas de energia solar. Além disso, a radiação solar pode ser utilizada diretamente como fonte de energia térmica, para aquecimento de fluidos e ambientes e para geração de potência mecânica ou elétrica. Pode ainda ser convertida diretamente em energia elétrica, por meio de efeitos sobre determinados materiais, entre os quais se destacam o termoelétrico e o fotovoltaico.

O aproveitamento da iluminação natural e do calor para aquecimento de ambientes, denominado aquecimento solar passivo, decorre da penetração ou absorção da radiação solar nas edificações, reduzindo-se, com isso, as necessidades de iluminação e aquecimento. Assim, um melhor aproveitamento da radiação solar pode ser feito com o auxílio de técnicas mais sofisticadas de arquitetura e construção.

O aproveitamento térmico para aquecimento de fluidos é feito com o uso de coletores ou concentradores solares. Os coletores solares são mais usados em aplicações residenciais e comerciais (hotéis, restaurantes, clubes, hospitais etc.) para o aquecimento de água (higiene pessoal e lavagem de utensílios e ambientes). Os concentradores solares destinam-se a aplicações que requerem temperaturas mais elevadas, como a secagem de grãos e a produção de vapor. Neste último caso, pode-se gerar energia

mecânica com o auxílio de uma turbina a vapor, e, posteriormente, eletricidade, por meio de um gerador.

A conversão direta da energia solar em energia elétrica ocorre pelos efeitos da radiação (calor e luz) sobre determinados materiais, particularmente os semicondutores. Entre esses, destacam-se os efeitos termoelétrico e fotovoltaico. O primeiro caracteriza-se pelo surgimento de uma diferença de potencial, provocada pela junção de dois metais, em condições específicas. No segundo, os fótons contidos na luz solar são convertidos em energia elétrica, por meio do uso de células solares.

Entre os vários processos de aproveitamento da energia solar, os mais usados atualmente são o aquecimento de água e a geração fotovoltaica de energia elétrica. No Brasil, o primeiro é mais encontrado nas regiões Sul e Sudeste, devido a características climáticas, e o segundo, nas regiões Norte e Nordeste, em comunidades isoladas da rede de energia elétrica.

(Texto disponível em:

<[http://www2.aneel.gov.br/aplicacoes/atlas/pdf/03-Energia\\_Solar\(3\).pdf](http://www2.aneel.gov.br/aplicacoes/atlas/pdf/03-Energia_Solar(3).pdf)> Acessado em: 07 de dez. de 2018).

### **Questão 01**

Conforme as ideias apresentadas no texto, é correto afirmar que a radiação solar:

- a) Pode ser aproveitada para diversos fins, inclusive para a geração de energia elétrica.
- b) Tem aumentado seus índices de concentração em razão do aquecimento global.
- c) Representa um risco à estabilidade da produção energética de base petrolífera.
- d) Prejudica a saúde daqueles que a ela se submetem, causando câncer de pele.

### Questão 02

Acerca dos propósitos, gerais ou específicos, é CORRETO afirmar que o texto:

- a) Incentiva o consumo consciente de eletricidade em razão da escassez de recursos naturais.
- b) Indica as melhores técnicas para a produção de energia elétrica a partir da radiação solar.
- c) Discorre acerca do aproveitamento, direto ou indireto, da radiação proveniente do sol.
- d) Avalia o mercado de produção energética de base fotovoltaica e critica sua expansão.

### Questão 03

Conforme o texto, aquecimento de água e geração fotovoltaica de energia elétrica são processos de aproveitamento da energia solar a respeito dos quais é CORRETO afirmar que:

- a) Têm distribuição equânime em todo o território brasileiro.
- b) As diferenças climáticas regionais influenciam sua distribuição.
- c) A região sul privilegia a conversão da energia solar em eletricidade.
- d) Ainda há muitos empecilhos naturais para a produção de energia limpa.

### Questão 04

A propósito dos aspectos fonético-fonológicos da palavra “aquecimento” é CORRETO afirmar somente que:

- a) Possui somente quatro fonemas oclusivos.
- b) Possui apenas quatro vogais e uma semivogal
- c) Possui dez fonemas, cinco vogais e cinco consoantes.
- d) Possui dois dígrafos, um consonantal e um vocálico.

### Questão 05

A palavra *se* destacada está corretamente classificada no item:

- a) “Entre esses, destacam-SE os efeitos termoelétrico e fotovoltaico.” (partícula expletiva)
- b) “[...] reduzindo-SE, com isso, as necessidades de iluminação e aquecimento.” (conjunção integrante)
- c) “[...] pode-SE gerar energia mecânica com o auxílio de uma turbina a vapor [...]” (pronome reflexivo)

- d) “O primeiro caracteriza-SE pelo surgimento de uma diferença de potencial [...]” (pronome apassivador).

### Questão 06

A função sintática do termo destacado está corretamente indicada no item:

- a) “Os CONCENTRADORES solares destinam-se a aplicações que requerem temperaturas mais elevadas [...]” (adjunto adnominal)
- b) “[...] um MELHOR aproveitamento da radiação solar pode ser feito com o auxílio de técnicas mais sofisticadas [...]” (adjunto adverbial)
- c) “No segundo, os fótons contidos na luz SOLAR são convertidos em energia elétrica [...]”. (adjunto adnominal)
- d) “Os coletores solares são mais usados em aplicações RESIDENCIAIS e comerciais [...]”. (adjunto adverbial)

### Questão 07

As regras de concordância verbal e nominal estão respeitadas somente no item:

- a) Como energia solar se descreve a energia obtida do sol, chegando à superfície da Terra como ondas eletromagnéticas (fótons), seja de maneira direta ou difusas.
- b) No sol, é a fusão atômica a responsável pela liberação dessa energia – um gigantesco processo termonuclear que converte cerca de 650 milhões de toneladas de hidrogênio em hélio a cada segundo.
- c) Na Terra, a energia solar é a origem do ciclo da água, do vento e da fotossíntese do reino vegetal, do qual depende o reino animal através das cadeias alimentar.
- d) No que tange à geração de energia elétrica, ao construirmos usinas hidroelétrica e eólicas, estamos utilizando o sol indiretamente como fonte renovável.

### Questão 08

O sinal indicativo de crase está corretamente empregado somente no item:

- a) A maior parte do território brasileiro está localizada relativamente próxima à linha do Equador, de forma que não se observam grandes variações na duração solar do dia.

b) Contudo, à maioria da população brasileira e das atividades socioeconômicas do País se concentra em regiões mais distantes do Equador.

c) Em Porto Alegre, capital brasileira mais meridional (cerca de 30° S), a duração solar do dia varia de 10 horas e 13 minutos à 13 horas e 47 minutos, aproximadamente, entre 21 de junho e 22 de dezembro, respectivamente.

d) Desse modo, para maximizar o aproveitamento da radiação solar, pode se ajustar à posição do coletor ou painel solar de acordo com a latitude local e o período do ano em que se requer mais energia.

### Questão 09

Uma escola tem 600 alunos, sendo que desses alunos 40% são homens. Sabe-se que 20% das mulheres usam óculos, logo a quantidade de mulheres que não usam óculos é de:

- a) 286.
- b) 284.
- c) 288.
- d) 282.

### Questão 10

Um carro de corrida demorou 2 horas e 25 minutos e 45 segundos para terminar um circuito, logo esse tempo em segundos é:

- a) 8 765.
- b) 8 655.
- c) 8 700.
- d) 8 745.

### Questão 11

Sendo o número  $\frac{3}{4}$ , leia as afirmações e marque o item correto.

- I. Esse número pertence ao conjunto dos números naturais.
- II. Esse número pertence ao conjunto dos números racionais.
- III. Esse número pertence ao conjunto dos números inteiros.

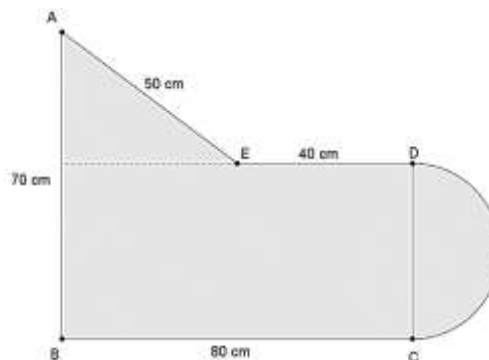
- a) Apenas a I é verdadeira.
- b) Apenas a II é verdadeira.
- c) Apenas a III é verdadeira.
- d) Apenas a I e II são verdadeiras.

### Questão 12

A figura a seguir representa a união de um retângulo, um semicírculo e um triângulo retângulo.

Dados:  $AB = 70$  cm,  $AE = 50$  cm,  $ED = 40$  cm,  $BC = 80$  cm e  $\pi = 3,14$ .

Qual o valor da área dessa figura?



- a) 4.004 cm<sup>2</sup>.
- b) 4.216 cm<sup>2</sup>.
- c) 4.428 cm<sup>2</sup>.
- d) 4.640 cm<sup>2</sup>.

**Questão 13**

Sávio vai fazer a prova da seleção pública na cidade de Granja. Para chegar ao local de prova, ele vai sair de casa às 5h25min. Sabendo, com certeza, que Sávio estará de volta a sua casa às 13h 30min, quanto tempo ele ficará longe de casa?

- a) 8h 30 min.
- b) 8h 05 min.
- c) 7h 30 min.
- d) 7h 05 min.

**Questão 14**

Uma geladeira custa R\$ 2.560,00. Na compra, Ana ganhou 10% de desconto, pagou a metade e o restante parcelou em 6 vezes. O valor da parcela é:

- a) R\$ 213,33
- b) R\$ 212,50
- c) R\$ 192,00
- d) R\$ 185,33

**Questão 15**

O valor da expressão  $\frac{20008 + 20008 + 20008}{20008}$  é:

- a) 2.
- b) 3.
- c) 4.
- d) 5.

**Questão 16**

Edson trabalha como vendedor e recebe de salário R\$ 1 500,00. Na empresa onde ele trabalha todo mês é descontado do seu salário 8% para a sua previdência, 6% do vale transporte e mais 3% do plano de saúde. O valor que Edson recebe livre dos descontos é:

- a) R\$ 1 245,00.
- b) R\$ 1 260,00.
- c) R\$ 1 225,00.
- d) R\$ 1 250,00.

**PROVA DE CONHECIMENTOS  
ESPECÍFICOS**

**Questão 17**

A ética promove valores que tendem a harmonizar o funcionamento de uma sociedade, fazendo com que o respeito ao direito de todos seja uma regra. A ética é construída por uma sociedade com base:

- a) Na genética das pessoas, que se passa por geração.
- b) Na educação que é dada nas escolas.
- c) Nos ensinamentos oferecidos nas faculdades.
- d) Em um conjunto de valores positivos, históricos e culturais, apreendidos em casa, na escola, no trabalho e na vida social.

**Questão 18**

As relações interpessoais desenvolvem-se em decorrência do processo de interação. Em situação de trabalho, compartilhadas por duas ou mais pessoas, há atividades predeterminadas a serem executadas, bem como interações e sentimentos recomendados, tais como: comunicação, cooperação, respeito, amizade. Em relação ao tema, indique o item INCORRETO em relação a atitudes e comportamentos ideias no local de trabalho:

- a) Manter a organização física do seu local de trabalho.
- b) Em momentos de descontração, abuse de humor, com brincadeiras e piadas envolvendo colegas de trabalho.

- c) Usar sempre trajés adequados à ocasião e ao local de trabalho.
- d) Não utilizar gírias ou outras linguagens não formais no trato com as pessoas no ambiente de trabalho.

### **Questão 19**

A comunicação não está ligada em apenas dizer algo a outras pessoas, mas sim, fazer com que o outro lado, o receptor, entenda aquilo que está sendo dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação. É dever de quem está se comunicando assegurar que sua mensagem será compreendida de forma clara e objetiva. Aponte o item VERDADEIRO sobre a comunicação:

- a) Uma mensagem mal transmitida e, conseqüentemente, mal compreendida, pode afetar negativamente todo o ambiente de trabalho. Por isso, a comunicação eficiente é de grande importância para o equilíbrio organizacional.
- b) A boa comunicação no ambiente de trabalho é realizada exclusivamente de forma verbal, em telefonemas e reuniões.
- c) As ferramentas de comunicação escrita (como e-mail e mensagens) são bastante utilizadas nas empresas. Por isso, não é necessário saber escrever de forma elaborada.
- d) Evite planejar e esquematizar suas ideias para que possa transmiti-las de forma eficiente.

### **Questão 20**

Em relações às questões éticas, marque o item INCORRETO:

- a) A ética serve como uma fonte para que as pessoas utilizem seus melhores esforços na busca de construir o bem geral, através de ações positivas.
- b) A ética deve ser entendida apenas como um parâmetro, uma visão, haja vista que ela é apenas um ideal utópico.
- c) Ética se constrói com valores humanos tais como: respeito e zelo pelos bens, costumes e práticas civilizatórias.
- d) Ética é “fazer o certo, quando ninguém está vendo”. Agir com a consciência, tendo como guia as boas práticas de relacionamento humano.

### **Questão 21**

Sobre hierarquia no serviço público, analise os itens expostos abaixo:

- I- A hierarquia caracteriza-se pela existência de níveis de subordinação entre órgãos e agentes públicos, sempre no âmbito de uma mesma pessoa jurídica.
- II- Caracterizam-se pelo poder de comando de agentes administrativos superiores sobre seus subordinados, contendo a prerrogativa de ordenar, fiscalizar, rever, delegar tarefas a seus subordinados.
- III- A hierarquia tem como fundamento a relação de subordinação e de importância por grau de função, de escolaridade, de valor social, econômico e outros, entre agentes do serviço público.
- IV- Para a preservação do princípio hierárquico é indispensável mencionar que o descumprimento de ordem de superior hierárquico constitui-se em ato ilícito, passível de punição administrativa e penal.

Analizados os itens é CORRETO afirmar que:

- a) Todos os itens estão corretos.
- b) Apenas o item I está incorreto.
- c) Apenas o item III está incorreto.
- d) Apenas o item IV está incorreto.

### **Questão 22**

A comunicação é essencial a todas as áreas da atividade humana. Saber expressar com sentido, ter capacidade de entender mensagens, saber utilizar as formas de comunicação, são atributos necessários à vida em sociedade. Sobre o tema, analise os itens abaixo:

- I. A comunicação é essencial a condição humana.
- II. Um processo de comunicação exige no mínimo: emissor, receptor e mensagem.
- III. A linguagem não-verbal não apresenta importância e relevância no processo de comunicação.

Analizados os itens é CORRETO afirmar que:

- a) Apenas o item I está incorreto.
- b) Apenas os itens I e III estão incorretos.
- c) Apenas o item III está incorreto.
- d) Apenas o item II está incorreto.

### **Questão 23**

Em se tratando de relações interpessoais, é INCORRETO afirmar que:

a) A base concreta para um bom relacionamento é ter percepção dos nossos deveres e obrigações, e dos limites e regras que fazem a relação social ser harmônica.

b) Identificando o real motivo e o propósito de um relacionamento, estaremos caminhando dentro de um processo evolutivo para alcançarmos com êxito um bom relacionamento com os nossos colegas de trabalho.

c) Não podemos nos relacionar com as pessoas profissionalmente ou simplesmente porque tivemos empatia por ela(s). Relações exigem muito mais que isso.

d) No ambiente de trabalho o que predomina e o que devemos avaliar são as condições para uma verdadeira harmonia entre o homem e o trabalho, e vice-versa.

#### **Questão 24**

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza. A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida. Analise os itens abaixo e responda:

I. A norma culta é a forma linguística ensinada nas escolas e difundida nas gramáticas. Exemplo: “Estou preocupado”. Sendo mais espontânea e criativa, a língua popular se afigura mais expressiva e dinâmica. Exemplo: “Tô preocupado”.

II. A gíria é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente. Exemplos de gírias muito usadas pela população: “gato” ou “gata”, “brother”, “mano”, “tá ligado”, entre outras possibilidades.

III. É recomendável que as gírias sejam evitadas no ambiente de trabalho. Claro que é compreensível falar uma ou outra gíria, mas carregar o vocabulário com elas torna a fala inconveniente.

IV. Necessário se faz também manter o clima de respeito, cordialidade, empatia e simpatia. Isso garante satisfação e facilita resolução de problemas, ou pelo menos, os minimiza.

Analizados os itens é CORRETO afirmar que:

a) No item I a preocupação central é com a fala, a língua.

b) No item II a preocupação é comportamental.

c) No item III a preocupação também é comportamental.

d) No item IV a preocupação central é com a fala, a língua.

#### **Questão 25**

Sobre a adoção de boas práticas no atendimento ao público, assinale o item INCORRETO:

a) É importante que o profissional de saúde repasse ao cliente todos os termos científicos relacionados ao medicamento, dispensando uma linguagem coloquial.

b) Tentar analisar as necessidades do cliente, criando uma relação de empatia e não somente de dispensação automática.

c) Passar informações com clareza e objetividade.

d) Esclarecer o cliente sobre o medicamento e seu uso, minimizando as dúvidas.

#### **Questão 26**

A comunicação direta com o público faz parte das funções do Atendente de uma instituição e envolve uma série de comportamentos que auxiliam a troca de informações. Das ações citadas abaixo, qual NÃO compreende uma atitude coerente com a função:

a) No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta.

b) Deve-se fornecer informações de forma clara, porém sem se preocupar se foi bem compreendida.

c) É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda o cliente.

d) Nem sempre falar mais significa passar mais informação.

#### **Questão 27**

De acordo com o Manual de Redação Oficial da Presidência da República (2002), as definições a seguir referem-se a um determinado documento:

1. O documento tem como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e também particulares.

2. Quanto à forma e a estrutura, o documento segue o modelo do padrão ofício, com acréscimo do vocativo, que invoca o destinatário.

3. Devem constar do cabeçalho ou do rodapé do ofício as seguintes informações do remetente.

As características acima se referem ao seguinte documento:

- a) Ofício.
- b) Memorando.
- c) Protocolo.
- d) Comunicação Interna.

### **Questão 28**

Além do uso de pronomes de tratamento, outra regra a ser utilizada nas comunicações oficiais, são os fechos. Do exposto, julgue os itens subsequentes:

I- O fecho das comunicações oficiais tem a finalidade de arrematar o texto e saudar o destinatário.  
( ) certo      ( ) errado

II- O manual da Presidência da República estabelece o emprego de cinco tipos de fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial.  
( ) certo      ( ) errado

III- O fecho “respeitosamente” é indicado para autoridades superiores inclusive o presidente da república.  
( ) certo      ( ) errado

Assinale a resposta que corresponde à sequência CORRETA dos itens:

- a) Certo, errado, errado.
- b) Errado, certo, errado.
- c) Certo, errado, certo.
- d) Errado, errado, errado.

### **Questão 29**

A elaboração e execução de planos é fato comum e possibilita a otimização dos recursos produtivos. A respeito do planejamento, assinale o item INCORRETO:

- a) O Planejamento Organizacional envolve os níveis hierárquicos do negócio interdependente de seu modelo organizacional, facilitando e unificando as tomadas de decisão.
- b) Planejamento é um processo que consiste em um conjunto de ações intencionais, integradas, coordenadas e orientadas para tornar realidade um

objetivo futuro, de forma a possibilitar a tomada de decisões antecipadamente

c) As ações que fazem parte do planejamento devem ser identificadas de modo a permitir que elas sejam executadas de forma adequada e considerando aspectos como o prazo, custos, qualidade, segurança, desempenho e outras condicionantes.

d) O objetivo central do planejamento é aumentar a necessidade de revisões durante a execução.

### **Questão 30**

Complete o seguinte enunciado segundo corresponda. “Para que seja configurada a \_\_\_\_\_ é necessário constatar a inaptidão, ignorância, falta de qualificação técnica, teórica ou prática, ou ausência de conhecimentos elementares e básicos da profissão”.

- a) Negligência.
- b) Imprudência.
- c) Imperícia.
- d) Culpa.