



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
FUNDAÇÃO CULTURAL DO PARÁ TANCREDO NEVES

Nível Fundamental

Concurso Público

Cargo 23:
AUXILIAR OPERACIONAL
ÁREA: APOIO

MANHÃ

Caderno

DELTA

Aplicação: 25/2/2007

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Ao receber este caderno, confira atentamente se o tipo de caderno — Caderno DELTA — coincide com o que está registrado em sua folha de respostas. Em seguida, verifique se ele contém QUARENTA questões, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 40.
- 2 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 3 Não utilize lápis, lapiseira, borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 4 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 5 A duração das provas é de **três horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 6 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, uma hora após o início das provas e poderá levar o seu caderno de provas somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.
- 7 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 8 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

AGENDA (DATAS PROVÁVEIS)

- I 27/2/2007, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — www.cespe.unb.br/concursos/fcptn2006.
- II 28/2/2007 e 1.º/3/2007 – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet — www.cespe.unb.br/concursos/fcptn2006, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse endereço.
- III 21/3/2007 – Resultados finais das provas objetivas e do concurso: Diário Oficial do Estado do Pará e Internet — www.cespe.unb.br/concursos/fcptn2006.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 12 do Edital n.º 1/2006 – SEAD/FCPTN, de 30/11/2006.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br/concursos/fcptn2006.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

Nas questões de 1 a 40, marque, em cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para as questões de 1 a 5

1 A atenção com o meio ambiente está levando
muitas empresas a se preocuparem com a destinação de
seus produtos depois que eles são usados pelo
4 consumidor. Uma dessas companhias é a EMBRACO,
fabricante de compressores. Para evitar que seus produtos
fossem descartados de forma inadequada no meio
7 ambiente, a EMBRACO criou o Top Verde, programa que
retira do mercado compressores inutilizados após o fim de
seu ciclo de vida, que varia de 10 a 15 anos.

10 O Top Verde envolve a cadeia de negócios da
empresa. Os distribuidores credenciados recolhem os
produtos inutilizados. Para estimulá-los, a EMBRACO
13 fornece um novo compressor a cada dez devolvidos. O
sistema também favorece os fornecedores que transportam
os compressores antigos até a sede da companhia, em
16 Santa Catarina, uma vez que eles têm a garantia de
retornar com produtos novos aos distribuidores — o que
resulta em economia de frete e combustível. De volta à
19 empresa, componentes dos equipamentos inutilizados,
como cobre, aço e alumínio, são reciclados.

O Top Verde é uma reformulação de um modelo
22 similar que já tinha sido adotado pela EMBRACO em
1994. Na época, a revenda de produtos reconicionados,
de baixa qualidade, prejudicava a imagem da empresa. Os
25 compressores reconicionados também ofereciam risco de
acidentes, além de consumir aproximadamente 30%
mais energia que os novos. “A preocupação com o meio
28 ambiente nos levou a criar um programa mais
abrangente”, diz o responsável pelas vendas da
EMBRACO.

31 O Top Verde tem rendido resultados significativos.
Na média, a cada dez produtos vendidos, seis retornam
para a empresa. Desde 2000, a EMBRACO já retirou
34 884.000 compressores inutilizados do mercado e reciclou
mais de 5.000 toneladas de aço e mais de 2.000 toneladas
de ferro fundido, por exemplo. A receita obtida com a
37 reciclagem desse material cobre os gastos com logística,
embalagens e os compressores novos enviados em troca
dos usados. Segundo a EMBRACO, um dos benefícios do
40 programa é a conscientização interna sobre a importância
dos cuidados com o meio ambiente. “O Top Verde
envolve desde o pessoal que recebe e desmonta os
43 produtos inutilizados até os profissionais do *marketing* e
do financeiro”, diz Gilmar Piovano, coordenador do
programa.

Boa cidadania corporativa. In: Guia Exame, 2006, p. 77 (com adaptações).

QUESTÃO 1

Assinale a opção que **não** corresponde ao conteúdo do parágrafo indicado.

- A O primeiro parágrafo trata da atuação da EMBRACO, uma empresa fabricante de compressores, na preservação do meio ambiente, com a criação do Top Verde, programa que promove o recolhimento de compressores inutilizados.
- B No segundo parágrafo, identificam-se a caracterização e a forma de proceder estabelecida no programa Top Verde.
- C O terceiro parágrafo conclama as indústrias e a população do Norte do Brasil a procederem de forma semelhante, uma vez que é imprescindível a preservação das riquezas vegetais e minerais do país.
- D O quarto parágrafo apresenta os benefícios já adquiridos com o programa, a destinação do dinheiro angariado e a abrangência de envolvimento de funcionários da empresa que criou o Top Verde.

QUESTÃO 2

Assinale a opção correta em relação ao sentido da forma verbal empregada no texto.

- A Na linha 2, “se preocuparem” significa **se empenharem**.
- B Na linha 5, “evitar” significa **proibir**.
- C Na linha 10, “envolve” significa **rodeia**.
- D Na linha 11, “recolhem” significa **organizam**.

QUESTÃO 3

Assinale a opção que apresenta o sinônimo de palavra empregada no texto.

- A “inadequada” (l.6) — inutilizada
- B “inutilizados” (l.8) — destruídos
- C “novo” (l.13) — bom
- D “reciclados” (l.20) — reaproveitados

QUESTÃO 4

Considerando a passagem do texto localizada entre as linhas 21 e 29, assinale a opção correta.

- A As expressões “Top Verde” (l.21) e “EMBRACO” (l.22) são adjetivos próprios e, por isso, estão escritos com iniciais maiúsculas.
- B As palavras “revenda” e “reconicionados” são substantivos e derivam-se, respectivamente, de **vendas** e de **direção**.
- C Nas linhas 25 e 26, a expressão “risco de acidentes” completa o sentido do verbo **oferecer**.
- D Após a palavra “novos” (l.27), está subentendida a expressão **risco de acidentes**.

QUESTÃO 5

Assinale a opção em que a reescrita do trecho “‘A preocupação com o meio ambiente nos levou a criar um programa mais abrangente’, diz o responsável pelas vendas da EMBRACO” (l.27-30) está gramaticalmente correta.

- A O responsável pelas vendas da EMBRACO diz que a preocupação com o meio-ambiente levou-lhes a criar um programa mais abrangente.
- B O responsável pelas vendas da EMBRACO disse que a preocupação com o meio ambiente levou-os a criar um programa mais abrangente.
- C O responsável pela EMBRACO, disse que nas vendas dá para se vê a preocupação com o meio ambiente, o que lhes levou a criar um programa mais abrangente.
- D A preocupação do responsável pelas vendas da EMBRACO, por que o meio-ambiente estava em perigo, levou a empresa à criar um programa mais abrangente.

QUESTÃO 6

Assinale a opção em que a frase está correta.

- A O Top Verde tem produzido resultados significativos: em média, de cada dez produtos inutilizados, seis voltam para a empresa.
- B A EMBRACO já recolheu quase um milhão de compressores inutilizados; com os quais reciclou cerca de cinco mil toneladas de aço, e cerca de tres mil toneladas de ferro fundido.
- C O lucro conceguido com o reaproveitamento desse material supera os gastos com mão de obra, empacotamento e a doação dos compressores recém concertados enviados em troca dos usados.
- D A concientização interna dos funcionários, através das palestras sobre a importância dos cuidados com o meio ambiente constituem um dos benefícios do programa.

QUESTÃO 7

Assinale a opção em que a relação singular / plural está correta.

- A O cidadão, revoltado, jogou o mamão no tabelião. / Os cidadãos, revoltados, jogaram os mamões nos tabeliães.
- B O rapaz levou amor-perfeito e um cachorro-quente para a namorada. / Os rapazes levaram amores-perfeitos e alguns cachorros-quentes para as namoradas.
- C O pombo-correio chega ao lugar esperado sem ter mapa-múndi. / Os pombo-correios chegam aos lugares esperados sem terem mapas-múndis.
- D Ela trazia uma florzinha no chapéu. / Elas traziam umas florzinhas nos chapéis.

QUESTÃO 8

Enxergar a vida de forma objetiva aquieta a mente e nos faz mais felizes

Crescemos tomando atitudes perante a vida, de acordo com a educação que recebemos e exemplos que vemos ao nosso redor. Para sermos felizes, também precisamos adotar uma atitude — cultivar a objetividade.

É preciso termos conhecimento da constante transformação de tudo o que está vivo. Daí que o melhor é começar a aceitar cada momento exatamente como ele é — e ter certeza de que, atrás de toda adversidade, há sementes de possibilidades infinitas de crescimento.

Meu convite é para quebrarmos paradigmas juntos, inovarmos, sairmos da mesmice que bitola. A partir daí, seja feliz e aproveite.

Márcia De Luca. *Revista GOL*, n.º 55, out./2006, p. 110 (com adaptações).

Com base na leitura do texto acima, assinale a opção que recupera a idéia expressa no título.

- A Muito da nossa felicidade decorre de viver a vida simplesmente.
- B Tornamo-nos mais felizes e menos ansiosos quando olhamos a vida com objetividade.
- C A nossa mente se aquieta porque produz menos infelicidade, sempre que a gente entende a vida sem ódio.
- D O homem mais culto e feliz é aquele que consegue pôr menos paixão em seus atos.

QUESTÃO 9

Assinale a opção em que a lacuna da palavra **não** se preenche com a letra x.

- A É preciso en__aguar a roupa antes de seca-la.
- B Por mais que torcesse, a roupa permanecia en__arcada.
- C Também dignifica o trabalho com a en__ada.
- D Enquanto observava a colméia, cuidava do en__ame.

QUESTÃO 10

Com relação ao emprego das letras, assinale a opção em que as palavras devem ser preenchidas com as letras indicadas no início.

- A ss → profi__ão, mi__ão, educa__ão
- B sc → na__er, cre__er, fale__er
- C s → adver__idade, feli__idade, an__iedade
- D c → conhe__imento, __idade, a__eitação

QUESTÃO 11

A quantia de R\$ 5.000,00 foi aplicada a determinada taxa mensal de juros simples durante um ano. Ao final desse período, existia nessa aplicação o montante de R\$ 6.200,00. Nesse caso, a taxa de juros simples praticada foi igual a

- A 1%.
- B 2%.
- C 3%.
- D 4%.

QUESTÃO 12

A quantia de X reais foi aplicada à taxa de juros simples de 5% ao mês. Depois de determinado número de meses, o montante existente na aplicação era igual ao dobro do capital investido inicialmente. Nesse caso, a quantidade de meses que o capital inicial X permaneceu aplicado foi igual a

- A 17.
- B 18.
- C 19.
- D 20.

QUESTÃO 13

Durante determinado período, Pedro deixou a quantia de R\$ 2.500,00 aplicada em um fundo de investimentos. Ao final desse período, o montante existente nessa aplicação era igual a R\$ 2.950,00. Nesse caso, os juros no período corresponderam a

- A menos de 15%.
- B mais de 15% e menos de 17%.
- C mais de 17% e menos de 19%.
- D mais de 19%.

QUESTÃO 14

A quantia de R\$ 4.000,00 foi investida em uma aplicação financeira que paga uma taxa mensal i de juros compostos. Decorridos 4 meses do investimento inicial, o montante existente nessa aplicação era de R\$ 4.100,00. Nessa situação, é correto afirmar que

- A $i = \sqrt[4]{1,025} - 1$.
- B $i = 1 - \sqrt[4]{1,025}$.
- C $i = \sqrt[4]{1,015} - 1$.
- D $i = 1 - \sqrt[4]{1,015}$.

QUESTÃO 15

Dois capitais de mesmo valor foram investidos por 15 meses em duas aplicações distintas — A e B. A aplicação A paga juros compostos de 5% ao mês e a aplicação B paga juros simples. Sabendo que, ao final desse período, os montantes produzidos pelas duas aplicações foram iguais e tomando 2,08 como valor aproximado para $1,05^{15}$, é correto concluir que a taxa de juros simples praticada pela aplicação B foi

- A inferior a 6%.
- B superior a 6% e inferior a 7%.
- C superior a 7% e inferior a 8%.
- D superior a 8%.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

Em uma empresa de transportes coletivos, 58% dos motoristas têm mais de 40 anos de idade e o restante, 168 motoristas, têm até 40 anos de idade. A quantidade de motoristas dessa empresa é

- A inferior a 350.
- B superior a 350 e inferior a 380.
- C superior a 380 e inferior a 410.
- D superior a 410.

QUESTÃO 17

Suponha que A e B sejam dois subconjuntos de números inteiros tais que $A \cup B = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9\}$ e $A \cap B = \{4, 5, 6\}$, em que os símbolos \cup e \cap representam união e intersecção, respectivamente. Nessa situação, representando por $A \setminus B$ os elementos de A que não estão em B e, similarmente, por $B \setminus A$ os elementos de B que não estão em A, assinale a opção correta.

- A Se $A \setminus B$ tiver 5 elementos, então $B \setminus A$ tem, no mínimo, 4 elementos.
- B Se $A \setminus B = \{1, 3, 7, 8\}$, então $B \setminus A = \{0, 2, 9\}$.
- C Se $A \setminus B$ é o conjunto vazio, então $0 \in A$.
- D É possível que se tenha $A \setminus B = A$.

QUESTÃO 18

Em uma soma de quatro parcelas, adicionaram-se 32 unidades à primeira parcela, subtraíram-se 25 unidades da segunda parcela e adicionaram-se 12 unidades à terceira parcela. Para que o resultado da soma permaneça inalterado, à quarta parcela devem-se

- A adicionar 7 unidades.
- B subtrair 15 unidades.
- C adicionar 18 unidades.
- D subtrair 19 unidades.

RASCUNHO**QUESTÃO 19**

Em uma fundação, nos cargos de auxiliar operacional, há 12 eletricitistas, 13 bombeiros hidráulicos e 17 marceneiros. Essa fundação foi agraciada com R\$ 168.000,00 para recuperar as instalações elétricas e hidráulicas e modernizar os móveis. A divisão dessa verba será feita proporcionalmente aos números de servidores de cada um desses setores.

Considerando esse caso hipotético, assinale a opção que relaciona corretamente os valores que a referida fundação deve destinar para instalações elétricas, instalações hidráulicas e modernização do mobiliário, respectivamente.

- A R\$ 44.000,00, R\$ 48.000,00 e R\$ 76.000,00
- B R\$ 46.000,00, R\$ 50.000,00 e R\$ 72.000,00
- C R\$ 48.000,00, R\$ 52.000,00 e R\$ 68.000,00
- D R\$ 50.000,00, R\$ 54.000,00 e R\$ 64.000,00

QUESTÃO 20**A maior reserva florestal da Terra**

O Brasil é, desde o dia 4/12/2006, o país que tem o maior bloco de florestas oficialmente protegidas em todo o mundo, com a criação de sete unidades de conservação no Pará — nelas não poderá haver atividade agrícola nem industrial. As sete unidades florestais protegidas abrangem 15 milhões de hectares. A nova área protegida no Pará é igual à soma dos territórios de Portugal, Dinamarca e Suíça.

Istoé. Ed. 1.938, 13/12/2006, p. 23 (com adaptações).

Com base na reportagem acima e sabendo que $1 \text{ ha} = 10.000 \text{ m}^2$, é correto afirmar que a área das sete unidades de conservação criadas no Pará equivale a

- A 150 trilhões de metros quadrados.
- B 15 trilhões de metros quadrados.
- C 150 mil quilômetros quadrados.
- D 15 mil quilômetros quadrados.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

As relações humanas são estudadas como uma ciência — a ciência do comportamento humano. As relações humanas dizem respeito a um conjunto de habilidades

- A interpessoais.
- B operacionais.
- C técnicas.
- D intrapessoais.

QUESTÃO 22

A prestação de serviços que envolvem atendimento ao público exige o domínio das relações humanas, que incluem determinadas atitudes. Essas atitudes **não** incluem

- A estar física e psicologicamente disposto para o trabalho.
- B acima de tudo atender às expectativas do cliente, mesmo que para isso seja necessário contrariar algumas regras constitucionais.
- C ter consciência de que o cliente é importante e merece ser bem atendido.
- D trabalhar com entusiasmo e buscar comprometimento com o serviço.

QUESTÃO 23

A respeito das relações humanas, julgue os itens abaixo.

- I As relações humanas visam melhorar o convívio das pessoas nos diversos grupos sociais de que fazem parte.
- II A prática adequada das relações humanas torna os relacionamentos mais harmoniosos.
- III Uma das características de relações humanas harmoniosas corresponde ao respeito às pessoas.

Assinale a opção correta.

- A Apenas um item está certo.
- B Apenas os itens I e II estão certos.
- C Apenas os itens I e III estão certos.
- D Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 24

Ao se relacionarem, os homens estão convivendo entre si, formando grupos sociais que podem ser espontâneos ou estruturados. Nesse contexto, as condições necessárias para a existência de um grupo social **não** incluem

- A políticas de interação social.
- B a existência de objetivos comuns.
- C o descompromisso com as necessidades coletivas.
- D a prática de ações conjugadas.

Texto para as questões 25 e 26

Pedro, auxiliar operacional de uma empresa de grande porte, atende os clientes sem a devida cordialidade, mantém-se indiferente e age de maneira robotizada ao prestar atendimento. Carlos, chefe do setor em que Pedro trabalha, ao orientar seus colaboradores quanto ao comportamento profissional a ser adotado no atendimento ao público, dá instruções de forma contraditória e freqüentemente muda de opinião.

QUESTÃO 25

Em relação à situação hipotética apresentada no texto, é correto afirmar que a atitude adotada por Pedro é caracterizada pelo(a)

- A automatismo.
- B condescendência.
- C urbanidade.
- D simpatia.

QUESTÃO 26

Ainda com relação à situação hipotética apresentada no texto, é correto afirmar que a liderança adotada por Carlos em seu setor é do tipo

- A autoritária.
- B paternalista.
- C instável.
- D democrática.

QUESTÃO 27

As qualidades pessoais de um bom líder de equipe incluem

- I saber enfrentar tensões e conflitos.
- II ter atitude de respeito humano no dia-a-dia.
- III procurar a unanimidade na resolução de problemas.

Assinale a opção correta.

- A Apenas um item está certo.
- B Apenas os itens I e II estão certos.
- C Apenas os itens I e III estão certos.
- D Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 28

A respeito de técnicas de atendimento ao público, assinale a opção **incorreta**.

- A O atendimento pode se tornar mais agradável e interessante se executado com boa vontade.
- B No atendimento ao público, deve-se dar prioridade ao cliente interno.
- C O atendimento ao público pode influenciar a imagem que o cliente faz da empresa.
- D O bom atendimento inclui cortesia e prestação correta de informações.

QUESTÃO 29

Para se obter qualidade no atendimento ao público, é correto

- A ignorar a causa de eventuais antipatias.
- B procurar definir bem o sentido das palavras, para evitar mal-entendidos.
- C tomar para si as responsabilidades dos outros.
- D interromper a fala do cliente para apresentar a informação requisitada.

QUESTÃO 30

No atendimento ao público, deve-se

- I falar sempre de forma gentil e usar expressões tais como: por favor!, posso ser útil?, por gentileza!
- II dar prioridade aos clientes que necessitam de atendimento especial: idosos, gestantes e mães com bebê no colo.
- III protelar as soluções demandadas pelos clientes.

Assinale a opção correta.

- A Apenas um item está certo.
- B Apenas os itens I e II estão certos.
- C Apenas os itens I e III estão certos.
- D Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 31

Para haver comunicação, é necessário que exista uma pessoa querendo comunicar algo. Essa pessoa que comunica alguma coisa é um elemento do processo de comunicação humana denominado

- A receptor.
- B codificador.
- C emissor.
- D decodificador.

QUESTÃO 32

O conjunto de idéias, intenções e sentimentos que formam o conteúdo da comunicação expressa em uma linguagem é denominado

- A mensagem.
- B canal.
- C código.
- D fonte.

QUESTÃO 33

O tipo de comunicação que se utiliza de movimentos, símbolos e formas é denominado

- A gestual.
- B verbal.
- C legal.
- D misto.

QUESTÃO 34

Considere que uma enchente na cidade de Belém tenha derrubado uma ponte. O meio mais adequado para as autoridades divulgarem esse fato à população é o(a)

- A telefone.
- B rádio.
- C e-mail.
- D carta.

QUESTÃO 35

Vários fatores podem interferir na comunicação humana, causando falhas nesse processo. O fator que dificulta a comunicação por razões emocionais ou psicológicas é denominado

- A ruído.
- B bloqueio.
- C simpatia.
- D empatia.

QUESTÃO 36

A comunicação tem funções básicas nos grupos sociais e profissionais. Essas funções incluem a

- A distração.
- B codificação.
- C decodificação.
- D interação.

QUESTÃO 37

Ana e Sandra trabalham na mesma empresa, como auxiliares de apoio. Ana é cortês, atenciosa e prestativa. Sandra conhece bem o funcionamento do setor, está apta a dar qualquer informação ao público, entretanto, não tem paciência e é intolerante com o público, especialmente quando este se demonstra desgastado pela espera de atendimento ou insatisfeito diante de sua solicitação. Ana presenciou Sandra destratando um cliente que tinha razão ao fazer uma queixa.

Considerando a situação hipotética apresentada, e com relação a etiqueta profissional, é correto afirmar que Ana deveria

- A proteger a colega, ignorando o que presenciou.
- B interromper o atendimento de Sandra e chamar a sua atenção, mesmo na presença do cliente.
- C aguardar o término do atendimento e, particularmente, orientar Sandra quanto ao seu comportamento inadequado.
- D comunicar o fato à chefia mas omitir que Sandra era a responsável pelo mau atendimento.

QUESTÃO 38

A boa etiqueta profissional recomenda que é dever do atendente

- I ser prestimoso e estar sempre pronto para ajudar.
- II demonstrar boa vontade e transmitir segurança da informação prestada.
- III abordar gentilmente o cliente mesmo que ele não tome a iniciativa de solicitar a informação.

Assinale a opção correta.

- A Apenas um item está certo.
- B Apenas os itens I e II estão certos.
- C Apenas os itens I e III estão certos.
- D Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 39

A apresentação pessoal é importante para quem lida com o público. A boa aparência profissional inclui

- A beleza física.
- B luxo nos trajés.
- C simplicidade e asseio.
- D ostentação.

QUESTÃO 40

A etiqueta profissional faz parte do contexto de toda atividade que envolve relações interpessoais. Para o atendente, a boa etiqueta profissional inclui

- A indiscrição no trato com o cliente.
- B rapidez e eficiência.
- C convencimento do cliente pela imposição de sua opinião.
- D demonstração de atitudes discriminatórias.

CE SPE UnB

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA