

Leia o Texto I para responder às questões de 1 a 4.

Texto I

CEM DIAS SEM LAVAR A CAMISA

Que tal uma camisa que não amassa e não fede mesmo com três meses de uso? Essa é a promessa da Woo & Prince, que fez a peça graças a um bem-sucedido financiamento coletivo. O segredo é a lã de merino, carneiro cujos fios absorvem suor e não amassam. O próprio dono da empresa se fotografou com a camisa por cem dias. É cara, 98 dólares, mas se levar em conta a economia de sabão em pó, amaciante e peças novas, pode valer a pena.

in: Revista Superinteressante. n. 320. julho/2013

1. A empresa Wool & Prince desenvolveu um tipo de tecido que promete ao usuário:
 - a) poder comprar muito mais roupa por causa do financiamento coletivo.
 - b) poder usar o produto a qualquer hora por servir para qualquer ocasião.
 - c) poder usar o produto sem ter de lavar e passar por mais de três meses.
 - d) poder colaborar, sem poluir com sabão e amaciante, o meio ambiente.
 - e) poder usar o tipo de roupa somente durante o verão por causa do calor.

2. "O segredo é a lã de merino, carneiro cujos fios absorvem o suor e não amassam." Para inverter o sentido da frase, teremos:
 - a) "O segredo é a lã de merino, carneiro cujos fios dissipam o suor e não amassam."
 - b) "O segredo é a lã de merino, carneiro cujos fios envolvem o suor e não amassam."
 - c) "O segredo é a lã de merino, carneiro cujos fios ativam o suor e não amassam."
 - d) "O segredo é a lã de merino, carneiro cujos fios desodorizam o suor e não amassam."
 - e) "O segredo é a lã de merino, carneiro cujos fios impedem o suor e não amassam."

3. Apesar de ser um produto muito caro, ainda assim vale a pena ter e usar a camisa porque:
 - a) o tipo de roupa que é feita com o tecido não agride o meio ambiente.
 - b) a economia sobre o tecido da roupa não causará efeito ecologicamente correto.
 - c) sempre ter roupas novas além de não precisar se economizar tecidos constantemente.
 - d) esse é o tipo de roupa muito mais bonita e serve para usar em qualquer ocasião.
 - e) há economia de amaciante, sabão em pó além de não se ter de comprar roupas novas.

4. Na passagem: "O próprio dono da empresa se fotografou com a camisa por cem dias." tem por objetivo:

- a) anunciar o bom financiamento do produto.
- b) mostrar a roupa com três meses.
- c) mostrar o segredo da nova roupa.
- d) fazer propaganda do produto.
- e) testar a beleza e o charme da roupa.

Leia o Texto II para responder às questões de 5 a 10.

Texto II

E SE NÃO EXISTISSE PLÁSTICO?

A natureza estaria livre de detritos que demoram até 450 anos para se decompor. Haja lixo. A Associação Brasileira da Indústria do Plástico prevê que cada brasileiro consumirá 46% kg de plástico em 2015. Um mundo sem ele seria, então, o Éden dos ambientalistas? Nem tanto. Sem as vantagens do plástico, nossos alimentos teriam menos segurança e os aparelhos eletrônicos se pareceriam com as televisões de nossos avós. Além disso, haveria mais gente vivendo no campo. Seria uma viagem no tempo. "O plástico é relativamente novo. Seu uso em larga escala não tem nem um século", diz a pesquisadora Mara Lúcia Siqueira, do Laboratório de Embalagem e Acondicionamento do Instituto de Pesquisas Tecnológicas. Em 1950, a produção mundial era de 1,5 milhão de toneladas, uma mixaria se comparada às atuais 265 milhões de toneladas por ano.

Sem o plástico, voltaríamos a usar mais vidro, papel e madeira. O que, por outro lado, poderia gerar novos problemas. Se hoje a taxa de devastação da Amazônia brasileira é de 18%, em um mundo sem plástico ela seria maior. Afinal, continuaríamos consumindo e poluindo. E a economia sofreria um baque. Nos Estados Unidos, a Associação da Indústria do Plástico estima que ele empregue 900 mil pessoas e movimente US\$ 341 bilhões por ano. Só o Brasil exportou US\$ 1,5 bilhão e importou US\$ 3,3 bilhões de produtos plásticos em 2011. Eles vão de embalagens a materiais de construção e até sandálias femininas. Diga alô aos tamancos.

in: Revista Superinteressante. n. 313. dezembro de 2012.

5. Sem o plástico, haveria um aumento no uso de materiais de origem vegetal. Assim sendo, afirma-se que:
 - a) haveria grande demanda de soluções em função das pesquisas após o uso do plástico.
 - b) haveria grandes concentrações de empregos nas indústrias de matérias plásticas.
 - c) haveria mais empregos nas zonas rurais para abastecer a demanda.
 - d) haveria mais possibilidades de se controlar melhor o meio ambiente.
 - e) haveria novos problemas no interior das cidades em função da sustentabilidade.

6. Sem o plástico, a poluição diminuiria. Por exemplo, a ilha de lixo no Pacífico, basicamente composta de plástico, seria muito menor. Mas essas vitórias do meio ambiente seriam pouco significativas porque:
- sem plástico, ao usarmos outros produtos, seriam observados números crescentes de agressões ao meio ambiente.
 - sem plástico, usaríamos muito mais borracha e alumínio, que demoram 500 anos para se decompor.
 - sem plástico, o uso exagerado de outros produtos danificaria sensivelmente as cadeias alimentares.
 - sem plástico, todo e qualquer produto industrializado teria seus custos de produção bastante elevados.
 - sem plástico, as sociedades do futuro veriam a continuidade das várias camadas de poluição no cotidiano.
7. Um bom exemplo do mundo sem plástico são os eletrodomésticos de antigamente, porque:
- poluiriam menos a natureza
 - ficariam mais baratos
 - ficariam mais estáveis
 - teriam madeira no lugar do plástico
 - seriam bem pequenos e portáteis
8. A passagem do Texto II que mostra uma expressão com ideia de tempo é:
- "Eles vão de embalagens a materiais de construção e até sandálias femininas."
 - "E a economia sofreria um baque."
 - "Um mundo sem ele seria, então, o Éden dos ambientalistas?"
 - "O que, por outro lado, poderia gerar novos problemas."
 - "Seu uso em larga escala não tem nem um século."
9. O plástico trouxe muitas facilidades para os setores da agricultura. Por exemplo, as mangueiras e dutos dos sistemas de irrigação levam plástico, assim como as estufas, que também têm plástico. Sem o plástico:
- seríamos mais dependentes do clima. Assim, a variedade de comida diminuiria sensivelmente.
 - viveríamos mais dependentes dos modelos mais consumistas de alimentos e suas indústrias.
 - seríamos mais dependentes dos sistemas ambientais que gerariam maiores poluentes na natureza.
 - viveríamos mais dependentes de conglomerados de construções urbanas objetivando melhores modelos de canais de irrigação.
 - viveríamos numa sociedade que dependeria de qualidade de vida dada pelo trabalho industrial.

10. As adaptações necessárias à nova realidade não seriam de todo tão ruins ou duras de se aprender. Sem plástico:
- evitaríamos mais devastação na natureza, especialmente na Amazônia e no Pantanal.
 - avançaríamos mais e mais em busca de novos modelos educacionais para chegarmos a um denominador comum no Brasil.
 - usaríamos canecas em vez de copos descartáveis, e, sem garrafa térmica, teríamos de volta o cafezinho feito na hora.
 - usaríamos mais e mais produtos industrializados e dependentes das tecnologias eletrônicas.
 - sentiríamos as modificações no conjunto das sociedades motivadas pelas inovações proporcionadas pelo meio ambiente.
11. A poliomielite é uma doença da medula espinal que gera a chamada paralisia infantil. Atualmente, por causa da vacinação maciça, esta enfermidade está bem menos presente entre nós brasileiros. Suponha que uma equipe de 20 agentes de saúde, trabalhando 6 horas por dia, levaram 4 dias para vacinar um grupo de 800 crianças. O tempo, em dias, que a mesma equipe, sob as mesmas condições, trabalhando apenas 4 horas por dia, levará para vacinar 600 crianças é de:
- 1 dia e meio
 - 2 dias e meio
 - 3 dias e meio
 - 4 dias e meio
 - 5 dias e meio

Leia o Texto III para responder às questões 12 e 13.

Texto III

O fim de ano se aproxima e os comerciantes já estão estudando as propostas de promoções. Uma loja especializada em presentes femininos estuda um pacote no valor de R\$ 650,00 para a aquisição de 3 bolsas da marca "X" mais 4 carteiras porta cédulas da marca "Y". O preço da bolsa de marca "X" é o triplo do preço da carteira porta cédula de marca "Y".

12. Nas condições descritas no Texto III, o preço da bolsa de marca "X" acrescido de 20% é de:
- R\$30,00
 - R\$130,00
 - R\$150,00
 - R\$180,00
 - R\$200,00

13. Se um cliente adquirir o pacote promocional de fim de ano de R\$ 650,00 para pagar em seis parcelas mensais e iguais, e ainda considerando que essa operação será regida a juros simples com uma taxa de 5% ao mês, é correto afirmar que:

- a) o juro a ser pago supera R\$ 200,00
- b) o juro a ser pago é inferior a R\$ 100,00
- c) o juro a ser pago é de R\$ 195,00
- d) o juro a ser pago corresponde a 35% do valor da compra
- e) o valor total a ser pago na compra é de R\$ 840,00

14. Uma indústria produz dois tipos de peças metálicas maciças. A primeira tem forma de um prisma reto com 12 cm de altura, tendo em sua base um quadrado cujo lado mede 6 cm. A segunda peça tem forma de um prisma reto de altura H , tendo em sua base um hexágono regular cujo lado mede 2 cm. Considerando que os volumes dessas duas peças são iguais, nesse sentido é correto afirmar que o valor de H é:

- a) $24\sqrt{3}$ cm
- b) $20\sqrt{3}$ cm
- c) $16\sqrt{3}$ cm
- d) $12\sqrt{3}$ cm
- e) $10\sqrt{3}$ cm

Considere o calendário abaixo referente ao mês de outubro de 2013 e a sequência numérica que representa seus dias, para responder às questões 15, 16 e 17.

2013		2013				
D	S	T	Q	Q	S	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Fonte: (<https://www.google.com.br/#q=calend%C3%A1rio+do+mes+de+agosto+de+2013>)

15. Considere \mathbf{P} o conjunto formado por todos os números primos que representam os dias do mês de outubro de 2013 e $\mathbf{n(P)}$ o número de elementos de \mathbf{P} . Nestas condições é correto afirmar que $\mathbf{n(P)}$ é:

- a) 10
- b) 11
- c) 12
- d) 13
- e) 14

16. Os dias do mês de agosto que, de acordo com o calendário fornecido, correspondem aos fatores primos da decomposição de 1155 são:

- a) quinta-feira, sábado e segunda-feira
- b) quinta-feira, sábado, segunda-feira e sexta-feira
- c) quinta-feira, sábado, segunda-feira e domingo
- d) quinta-feira, sábado e sexta-feira
- e) quinta-feira, sábado, terça-feira e sexta-feira

17. O MMC entre os números que representam as sextas-feiras do mês de agosto, de acordo com o calendário fornecido, é:

- a) 9500
- b) 9600
- c) 9700
- d) 9800
- e) 9900

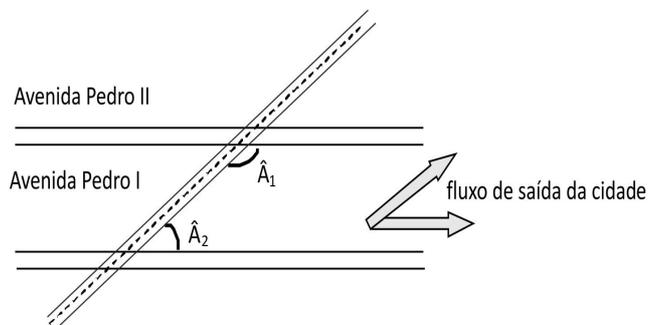
18. Sobre o conjunto dos números reais (\mathbf{R}) e as operações entre seus elementos, é correto afirmar que:

- a) o produto de dois irracionais quaisquer é um irracional.
- b) o produto de dois inteiros simétricos quaisquer é zero.
- c) todo natural é racional, assim como todo racional é natural.
- d) o número zero é o único que é, ao mesmo tempo, racional e irracional.
- e) a soma de dois irracionais pode ser um racional.

19. Para que um capital \mathbf{C} seja duplicado em 12 meses, considerando uma aplicação a juros compostos, a taxa mensal utilizada deverá ser de:

- a) $(\sqrt[12]{2} - 3)\%$
- b) $(\sqrt[12]{3} + 2)\%$
- c) $(\sqrt[12]{3} - 1)\%$
- d) $(\sqrt[12]{2} + 1)\%$
- e) $(\sqrt[12]{2} - 1)\%$

- 20.** O trânsito, em quase totalidade das grandes metrópoles brasileiras, já se constitui num grande desafio para as autoridades de governo. Uma saída inevitável para algumas dessas cidades é a construção de novas vias. Considere que, numa dessas cidades congestionadas pelo fluxo intenso de veículos, o prefeito constrói uma via alternativa (**viaduto**) para a saída da cidade, conforme ilustra a figura abaixo:



Considerando que as avenidas Pedro I e Pedro II são paralelas entre si e que os ângulos \hat{A}_1 e \hat{A}_2 , mostrados na figura acima, são tais que a medida do ângulo \hat{A}_1 é o triplo da medida do ângulo \hat{A}_2 , então, nestas condições, sobre o valor numérico de \hat{A}_2 , é correto afirmar que:

- a) é múltiplo de 3, de 5 e de 9
 - b) é um terço do valor de um ângulo reto
 - c) é maior que 50
 - d) é menor que 45
 - e) é divisor de 3, de 5 e de 9
- 21.** Todos os grupos de alimentos – carboidratos, proteínas, lipídios, vitaminas, sais minerais – possuem nutrientes de que nosso corpo necessita. Bons hábitos alimentares influenciam o bem estar geral do indivíduo e contribuem para que este execute suas tarefas com presteza e disposição. Neste contexto, destaca-se a importância de uma alimentação balanceada, composta por:
- a) grande quantidade de gorduras, necessárias no fornecimento de energia ao corpo.
 - b) apenas vitaminas e minerais, responsáveis pela regulação das reações químicas corporais.
 - c) apenas pães e outras massas, responsáveis pelo fornecimento de energia para o corpo.
 - d) uma quantidade equilibrada de nutrientes, sem excesso de nenhum grupo alimentar.
 - e) grande quantidade de proteínas, responsáveis pela construção das estruturas corporais.

- 22.** A questão da produtividade do funcionário, na maioria das vezes, está diretamente relacionada à forma com que o mesmo organiza e conserva seu local de trabalho. Sobre este item, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:

- I. O objetivo principal do senso de organização é otimizar tempo e espaço no local de trabalho.
- II. Deve-se ter absoluto cuidado no desligamento de computadores, para evitar danificar o disco rígido do equipamento, devendo-se desligar o aparelho diretamente, apertando o botão do estabilizador.
- III. Um aumento de produtividade do funcionário pode ocorrer se o mesmo não souber utilizar os equipamentos de forma correta.
- IV. Para melhor organizar as múltiplas tarefas com as quais o funcionário irá se deparar em seu local de trabalho, a utilização de uma agenda auxilia na execução de tarefas de forma pontual e segura, bem como contribui para a qualidade do serviço.

A alternativa que contém todas as afirmativas corretas é:

- a) I
 - b) III
 - c) I e III
 - d) II e III
 - e) I e IV
- 23.** Sobre os microrganismos, também denominados de micróbios, afirma-se que:
- a) são seres vivos dentre os quais podem-se destacar bactérias, bolores e cogumelos.
 - b) são seres vivos que somente causam doenças.
 - c) alguns microrganismos são responsáveis por fazerem alimentos estragarem, mofarem ou azedarem.
 - d) basta ao manipulador de alimentos tomar banho e lavar bem as mãos para se livrar da contaminação por microrganismos.
 - e) os microrganismos não causam doenças alimentares.

24. Muito se fala sobre o perigo de contaminação por coliformes fecais, bactérias presentes em grande quantidade no intestino do homem e de outros animais, tais como os bois, porcos, aves, cães, gatos e roedores. Sobre esse tema, analise as afirmativas abaixo e identifique-as como verdadeira ou falsa:

- () Os sintomas de contaminação por coliformes fecais são diarreia, vômitos, dor abdominal, febre e mal-estar geral.
- () Ao ir ao banheiro e não lavar as mãos após evacuar, o manipulador pode contaminar o alimento quando voltar a trabalhar com o mesmo.
- () Após o uso do banheiro, basta o manipulador apenas passar água nas mãos.
- () O tratamento da água pode impedir que a contaminação por coliformes fecais ocorra, bem como a boa higiene por parte do manipulador.
- () Um cuidado com os reservatórios de água é relevante, pois os mesmos precisam ser cobertos, livres de rachaduras e infiltrações e higienizados com frequência.

A sequência correta é:

- a V, V, F, F, V
 - b V, V, F, V, V
 - c F, V, F, V, V
 - d F, F, F, V, V
 - e V, F, F, V, V
25. A higiene e apresentação do manipulador de alimentos dizem muito a respeito da segurança com que os alimentos serão preparados por ele. Assinale a alternativa que representa uma situação **INADEQUADA** quanto à manipulação de alimentos:
- a um manipulador que mantém as mãos higienizadas a cada nova tarefa.
 - b um manipulador que conserve as unhas curtas, limpas e com esmalte.
 - c um manipulador que não use anéis, relógios ou outros adornos.
 - d um manipulador que use uniforme limpo e calçados fechados com sola antiderrapante.
 - e um manipulador que mantém o cabelo protegido por uma touca ou rede.
26. A etapa de higienização das mãos que tem uma ação bactericida é:
- a umedecer as mãos e os antebraços com água.
 - b lavar as mãos e antebraços com sabonete líquido, neutro e inodoro.
 - c enxaguar bem as mãos e antebraços.
 - d secar as mãos e antebraços com papel toalha não-reciclado ou ar quente.
 - e aplicar álcool gel a 70% ou outro produto antisséptico.

Leia o Texto IV para responder às questões 27 e 28.

Texto IV

"A palavra Ética se aplica à conduta humana. A ética aprova ou desaprova os atos de um ser humano, qualificando os como certos ou errados do ponto de vista moral."

Fonte (LACERDA, Gabriel. *Agir bem é bom: conversando sobre ética*)

27. De acordo com o enunciado acima é correto afirmar que:

- I. As normas éticas podem constar de leis ou códigos.
- II. Podem derivar de costumes estabelecidos, como também podem ser meramente pessoais e intuitivas.
- III. Podem ser chamados de princípios éticos desde leis de caráter penal (por exemplo matar).
- IV. O exercício da consciência ajuda a fazer escolhas mais livres.

A alternativa que contém todas as afirmativas corretas é:

- a II
- b I e IV
- c III
- d I e III
- e I, II, III e IV

28. Em todo o seu contexto, dizemos que a ética é construída por uma sociedade com base:

- I. Na genética que se passa por geração.
- II. Na educação que é dada nas escolas.
- III. Nos ensinamentos oferecidos nas faculdades.
- IV. Nos valores históricos e culturais.

A alternativa que contém todas as afirmativas corretas é:

- a I
- b III
- c IV e II
- d IV
- e II e III

29. O bom profissional preocupa-se com seu desempenho competente e, também, principalmente, com o fundamento ético-moral de seu trabalho. Sobre esse assunto, é correto afirmar que:

- I. Produzir qualidade no trabalho com pessoas e grupos.
- II. Manipular as pessoas nos processos interativos em grupo.
- III. Obter ganhos pessoais, enfrentar dificuldades ou obter resultados rápidos para a empresa é um comportamento ético e competente.
- IV. Não basta ser competente. É preciso ser ético para produzir qualidade no trabalho com pessoas e grupos.

A alternativa que contém todas as afirmativas corretas é:

- a I
- b II
- c I e II
- d II e III
- e IV

30. Para que se efetivem as relações entre o corpo profissional e os demais escalões da empresa é necessário alguns aspectos éticos:

- I. Consciência profissional.
- II. Respeito por sim mesmo.
- III. Resistência às críticas e sugestões.
- IV. Priorizar a produção em detrimento do nível de qualificação profissional.

A alternativa que contém todas as afirmativas corretas é:

- a) I e IV
- b) III
- c) II
- d) I e II
- e) I, II, III e IV

Leia o Texto V para responder às questões 31 e 32.

Texto V

"Muitos autores e filósofos escreveram sobre ética. Três, dentre os mais notáveis, eram alemães. Nietzsche e Hegel atribuíam ao homem o princípio, supostamente aplicável aos animais, de que certo é aquilo que prevalece na luta pela vida. Antes disso, Kant sugeria que o homem é livre para determinar sua conduta e deve fazê-lo imaginando como gostaria que todos, na mesma situação, se comportassem.

Fonte: (LACERDA Gabriel. *Agir bem é bom: conversando sobre ética*)

31. De acordo com a Ética Profissional podemos dizer que:

- I. Todas as pessoas formulam naturalmente seu próprio código moral e agem de acordo com ele.
- II. A moral tradicional é quase toda relativa.
- III. O trabalho é fonte constante de dilemas éticos.
- IV. O essencial é que a Ética deriva sempre do respeito pelo outro.

A alternativa que contém todas as afirmativas corretas é:

- a) I e II
- b) III e IV
- c) I, II, III e IV
- d) IV
- e) II e III

32. O movimento ordenado de elétrons através de um condutor justifica o conceito de:

- a) tensão elétrica
- b) corrente elétrica
- c) potência elétrica
- d) resistência elétrica
- e) energia elétrica

33. Um conjunto de lâmpadas incandescentes cuja especificação é 127 VCA – 5 W, compõe um circuito elétrico em série. Nesse sentido, é correto afirmar que:

- a) podem ser utilizadas em tensões bifásicas.
- b) a corrente que circula pelos seus filamentos é de 5 Watts.
- c) se uma das lâmpadas queimar, as demais se apagarão.
- d) precisam ficar interligadas a um reator para funcionar.
- e) irão consumir uma potência de 127 Volts.

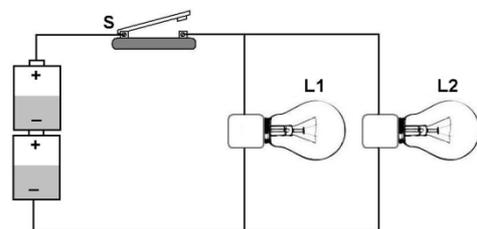
34. A abertura, fechamento ou comutação de um circuito elétrico é realizado pelos dispositivos de manobra conhecidos como:

- a) fusíveis
- b) tomadas
- c) plugues
- d) lâmpadas
- e) interruptores

35. Basicamente, um circuito elétrico para entrar em regime de funcionamento deve possuir, no mínimo:

- a) uma fonte de energia, os condutores e uma carga interligada.
- b) os dispositivos de proteção, a carga e o aterramento elétrico.
- c) uma carga, os dispositivos de proteção, abertura e fechamento.
- d) a tensão elétrica de alimentação, os condutores e interruptores.
- e) um medidor de energia, os condutores e a carga instalada.

36. Quanto ao circuito elétrico abaixo, ao se fechar a chave **S**, afirma-se que:



- a) o circuito está em série.
- b) as pilhas são alcalinas.
- c) pelas lâmpadas circula uma corrente alternada.
- d) se a lâmpada L2 queimar, a lâmpada L1 permanecerá acesa.
- e) ao inverter a polaridade de uma das pilhas as lâmpadas permanecerão acesas.

- 37.** Quanto ao atendimento ao público, assinale a alternativa que **NÃO** representa um atendimento de qualidade.
- O atendente deve oferecer informações corretas, precisas, atualizadas e seguras.
 - O atendente deve prever a organização de filas, a fim de evitar o bloqueio das áreas de circulação, quando for o caso.
 - O atendente pode ignorar uma pessoa que solicitou uma informação, deixando-a esperar pela resposta.
 - O atendente deve vestir-se sobriamente e ter postura adequada ao seu cargo.
 - O atendente deve demonstrar confiança ao público.
- 38.** São elementos que compõem o relacionamento com o público:
- Público ou clientes os quais podem ser externos ou internos.
 - Procedimentos internos que determinam o funcionamento e informam as condições gerais de funcionamento, geralmente vindas de ordem superiores.
 - Instalações físicas que orientam a distribuição do espaço da instituição.
 - Atendentes que são os servidores ou empregados que mantêm contato com o público.
- A alternativa que contém todas as afirmativas corretas é:
- I e II
 - II e III
 - II e IV
 - I e IV
 - I, II, III e IV
- 39.** No que diz respeito ao relacionamento com o público por meio de ligação telefônica, analise as afirmativas abaixo.
- Ao atender ligação telefônica, o atendente deve encaminhá-la ao setor responsável sempre que houver necessidade.
 - Ao atender ligação telefônica, o atendente pode comer e mastigar enquanto fala ao telefone.
 - Ao atender ligação telefônica, o atendente pode deixar seu interlocutor aguardando pela informação solicitada.
 - Ao atender ligação telefônica, o atendente deve cumprimentar cordialmente seu interlocutor.
- A alternativa que contém todas as afirmativas corretas é:
- I e III
 - II e III
 - I e IV
 - II e IV
 - I, II, III e IV
- 40.** Considere a seguinte situação hipotética: Na recepção de um hotel, um cliente reclama: "Este hotel é uma porcaria. A televisão não funciona, o quarto está cheio de mofo! Estou decepcionado!". O Atendente responde: "O senhor não está satisfeito? Então vá embora!". Assinale a alternativa correta quanto ao procedimento a ser adotado nesta situação.
- O atendente deveria registrar a reclamação e manter o cliente no mesmo quarto.
 - O atendente deveria encaminhar o cliente ao gerente para que solucionasse o problema.
 - O atendente deveria ignorar o cliente e reafirmar que o quarto era velho.
 - O atendente deveria pedir a outro funcionário que levasse o cliente para fora da recepção.
 - O atendente deveria discutir com o cliente sobre as condições do quarto e mandar que saísse do hotel.
- 41.** Quanto ao relacionamento com o público, é correto afirmar que:
- um relacionamento de qualidade com o público só pode ser realizado por profissionais que conheçam e entendam sobre a instituição onde trabalham.
 - um bom relacionamento com o público não depende dos profissionais da instituição.
 - o relacionamento com o público não precisa de profissionais com controle de suas emoções.
 - no relacionamento com o público, os colegas de trabalho devem ter prioridade de atendimento sobre o público externo.
 - no relacionamento com o público, não é necessário ser simpático.
- 42.** Quanto à linguagem a ser utilizada no relacionamento com o público, é correto afirmar que:
- é permitido usar gírias.
 - é permitido usar vícios de linguagem como: "né", "sabe", "tipo assim".
 - é permitido usar palavras e expressões técnicas desconhecidas pelo público.
 - é permitido usar palavras que esclareçam a informação.
 - é permitido usar termos que expressem algo desagradável.
- 43.** No relacionamento com o público, considerando condições de atendimento especial, marque a alternativa correta.
- Idosos, pessoas com deficiência e mulheres grávidas devem ser atendidas com prioridade.
 - A pessoa que fala outra língua deve ser ignorada no atendimento.
 - As pessoas analfabetas não devem ser atendidas.
 - A mulher acompanhada de criança portadora de deficiência deve ser atendida sem prioridade.
 - Idosos acompanhados devem ser atendidos sem prioridade.

44. Como diferencial, é de fundamental importância nas organizações o bom relacionamento entre colaboradores de uma empresa. A habilidade de saber se relacionar com os seus colegas, respeitando suas diferenças e peculiaridades é um dos conceitos de:

- a) excelência em recursos humanos.
- b) relações humanas no trabalho.
- c) gestão de pessoas.
- d) atendimento ao cliente interno.
- e) excelente relacionamento na empresa.

45. A empatia pode interferir de forma direta nas relações entre colaboradores. Desta forma é correto afirmar que um dos conceitos de empatia é:

- a) ter um bom relacionamento com o seu superior imediato.
- b) construir excelente relação de amizade com seu colega de trabalho.
- c) ser simpático com os colegas de trabalho.
- d) colaborar com o colega na empresa quando o mesmo solicitar.
- e) interessar-se pelo próximo e tratá-lo como você gostaria de ser tratado.

Leia o Texto VI para responder à questão 46

Texto VI

"Pessoas convivem e trabalham com pessoas e portam-se como pessoas, isto é, reagem às outras pessoas com as quais entram em contato: comunicam-se, simpatizam, e sentem atrações, antipatizam e sentem aversões, aproximam-se, afastam-se, entram em conflito, competem, colaboram, desenvolvem afeto. O processo de interação humana é constituído através dessas reações voluntárias ou involuntárias, intencionais ou não." (Moscovici,2008)

46. Com base no excerto acima, assinale a alternativa que apresenta a postura adequada para evitarmos problemas de relacionamento no trabalho.

- a) Falar o que pensamos, em qualquer momento e para qualquer pessoa.
- b) Ignorar os colegas que possuem personalidade forte.
- c) Em caso de conflito com um colega de trabalho, você deve procurar imediatamente o superior do seu superior imediato e formalizar a reclamação.
- d) Respeitar o colega de trabalho, controlar as nossas emoções, evitando conflitos e se necessário, conversar com o colega em questão, ou seu superior imediato.
- e) Solicitar ao superior imediato reunião de alinhamento com todos os colegas de seu departamento.

47. A autorreflexão e reconhecer as suas próprias limitações no relacionamento com o outro são muito importantes. Depois disso e de forma gradativa o relacionamento se torna um movimento no qual você se descobre e essa descoberta representa o passo inicial e muito importante para a sua transformação. Desta forma deve-se:

- a) impor o ponto de vista próprio sem se preocupar com a opinião de seu colega de trabalho.
- b) aceitar sempre como correto o comportamento e as atitudes do colega de trabalho.
- c) exigir que o outro o aceite da forma que você é, bem como seus pensamentos e suas vontades.
- d) refletir sobre os próprios comportamentos, cuidar do processo de comunicação e aprender a conviver.
- e) solicitar apoio de recursos humanos da empresa.

48. O trabalho em equipe é de extrema importância para o sucesso em uma organização, e um bom relacionamento proporciona ao colaborador da empresa uma melhor qualidade de vida no trabalho. Para que possa existir um bom relacionamento humano em uma equipe é necessário que seus membros possuam as seguintes habilidades:

- a) capacidade de comunicação, habilidade e empatia.
- b) conhecer profundamente a hierarquia da empresa.
- c) todos devem possuir o perfil de liderança.
- d) é necessário que cada um tenha somente o conhecimento técnico de suas funções.
- e) desenvolvimento de projetos voltados para o clima organizacional da empresa.

49. As relações humanas em uma organização, dependendo da forma como são conduzidas, impactam diretamente na produção e na qualidade do trabalho desempenhado pelo colaborador. Desta forma, é correto afirmar que:

- a) uma gestão centralizadora proporciona aos colaboradores um ambiente profissional mais agradável e com isso o aumento da produção.
- b) as horas extras realizadas diariamente proporcionam um incremento significativo no salário do colaborador e desta forma uma melhor qualidade e aumento da produção.
- c) a qualidade no trabalho está diretamente ligada ao aumento da produção.
- d) a produção em uma organização deve ser priorizada por gestores e colaboradores, que devem priorizar a saúde financeira da organização.
- e) a meritocracia quando praticada na organização está diretamente relacionada à maximização da produção e à qualidade do serviço prestado pelo colaborador.

50. A ética serve para que possa existir equilíbrio e funcionamento social, fazendo com que ninguém saia prejudicado. Neste ponto de vista, a ética embora não possa ser confundida com as leis, está diretamente voltada à(ao):

- I. educação de pessoas.
- II. sentimento de justiça social.
- III. medo da sociedade de errar.
- IV. educação dada na infância.

A alternativa que contém todas as alternativas corretas é:

- a I
 - b II e III
 - c II
 - d II e IV
 - e IV
-

