-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --**Questão 21**

No sistema operacional Windows, para se gerenciar o modo como os dados são gravados nos dispositivos de armazenamento, é utilizado o sistema de arquivos

- A XFS.
- B REISERFS.
- C LVM.
- D EXT4.
- E NTFS.

Questão 22

Na edição de documentos utilizando o Microsoft Word, é possível copiar o formato de um trecho de texto e aplicar esse formato a outro trecho por meio do recurso

- A Format Painter.
- B Tab.
- C Lista.
- D Tabela.
- E Layout.

Questão 23

O Microsoft Excel permite o uso de fórmulas que auxiliam a criação e manutenção de planilhas. Nesse sentido, assinale a opção que apresenta o símbolo que é utilizado no início da célula para indicar que se trata de uma fórmula.

- A =
- B \$
- C @
- D #
- E &

Questão 24

Na organização e no gerenciamento de arquivos no ambiente Windows, é possível usar o Windows Explorer para listar e excluir arquivos e pastas. Nesse contexto, ao se selecionar um arquivo ou uma pasta (clcando-se com o botão direito do *mouse* sobre o respectivo nome) e, na lista disponibilizada, se escolher a opção Excluir, o arquivo ou a pasta selecionado será

- A removido de forma permanente.
- B movido para a Lixeira.
- C removido para um local temporário.
- D renomeado automaticamente.
- E movido para a pasta Windows.

Questão 25

Quando instalado em uma estação de trabalho sem o conhecimento e consentimento do usuário, um *software* de *keylogger* terá a função de

- A um antivírus.
- B registrar as teclas digitadas.
- C monitorar a disponibilidade do computador.
- D criptografar conexões HTTP.
- E propagar-se por meio de dispositivos USB.

Questão 26

Existe uma série de golpes e fraudes que utilizam a Internet como meio de execução; uma delas tem a ação maliciosa de um golpista tentando obter dados pessoais e financeiros, combinando meios técnicos e engenharia social. Esse tipo de fraude é denominado

- A *scan*.
- B DDoS.
- C *phishing*.
- D *brute force*.
- E *defacement*.

Questão 27

O *backup* tem como finalidade salvar a cópia de arquivos, para que eles possam ser restaurados no caso de uma situação inesperada. Para isso, existem técnicas e procedimentos, como o *backup* incremental, cuja função é realizar a cópia

- A de todos os arquivos uma vez por dia.
- B dos arquivos que foram alterados desde a última cópia.
- C dos arquivos novos, excluindo os alterados desde a última cópia.
- D de arquivos considerados mais críticos para a organização.
- E completa de todos os arquivos a cada execução do *backup*.

Questão 28

Uma equipe de manutenção da usina de Itaipu possui 12 membros, sendo 6 brasileiros e 6 paraguaios. Se, em determinado dia, for necessário escolher 4 brasileiros e 4 paraguaios para a manutenção de um equipamento, então a quantidade de escolhas possíveis será igual a

- A 16.
- B 30.
- C 225.
- D 495.
- E 254.016.

Questão 29

O controle de qualidade do fornecedor de certo componente elétrico garante que a probabilidade de esse componente apresentar defeito é igual a 10%. Nesse caso, se forem utilizados 10 desses componentes em uma manutenção, a probabilidade de que 2 deles apresentem defeito será igual a

- A $(0,1)^2(0,9)^8$.
- B $0,1 \times 0,2 \times 0,8$.
- C $\binom{10}{2}(0,1)^2(0,9)^8$.
- D $(0,1)^2 + (0,9)^8$.
- E $\binom{10}{2}[(0,1)^2 + (0,9)^8]$.

Questão 30

Se 4 engenheiros levam 3 horas para realizar a manutenção preventiva em 2 unidades geradoras de Itaipu, então, mantendo-se essa proporção, 3 engenheiros realizariam a manutenção preventiva em 20 unidades geradoras em

- A 60 horas.
- B 45 horas.
- C 40 horas.
- D 30 horas.
- E 15 horas.

Questão 31

A bacia hidrográfica que alimenta a usina de Itaipu tem uma área aproximada de 820.000 km². Assinale a opção que apresenta essa área em hectare, considerando que um hectare equivale à área de um quadrado de lado 100 m.

- A 82 ha
- B 820 ha
- C 8.200 ha
- D 82.000 ha
- E 820.000 ha

Questão 32

Assinale a opção que corresponde à contraposição da proposição “Se chove o suficiente, então a operação da usina hidrelétrica não para”.

- A Se a operação da usina hidrelétrica para, então não chove o suficiente.
- B Se a operação da usina não para, então chove o suficiente.
- C Se não chove o suficiente, então a operação da usina para.
- D Se a operação da usina hidrelétrica para, então chove o suficiente.
- E Se a operação da usina hidrelétrica não para, então não chove o suficiente.

Questão 33

A divisão de saúde da usina de Itaipu entrevistou 79 servidores a respeito dos seus hábitos esportivos. Nessa pesquisa, verificou-se que:

- 35 jogam futebol;
- 35 praticam natação;
- 30 jogam tênis;
- 11 praticam futebol e natação;
- 8 praticam natação e tênis;
- 6 praticam tênis e futebol;
- todos os entrevistados praticam algum esporte.

Na situação apresentada, o número de entrevistados que praticam todos os esportes é igual a

- A 1.
- B 3.
- C 4.
- D 6.
- E 11.

Questão 34

(...) o texto que consegue transmitir o máximo de informações com o mínimo de palavras. Não se deve de forma alguma entendê-lo como economia de pensamento, isto é, não se deve eliminar passagens substanciais do texto com o único objetivo de reduzi-lo em tamanho. Trata-se, exclusivamente, de excluir palavras inúteis, redundâncias e passagens que nada acrescentem ao que já foi dito.

Brasil. Manual de Redação Oficial da Presidência da República. Brasília – DF: Presidência da República, 2018.

O atributo da redação oficial a que se refere o fragmento de texto precedente é a

- A coesão.
- B impessoalidade.
- C concisão.
- D objetividade.
- E formalidade.

Questão 35

Em relação ao uso do vocativo nas comunicações oficiais, assinale a opção correta.

- A Na hipótese de comunicação com particular, pode-se utilizar o vocativo Ilustríssimo (Ilmo.).
- B Em comunicações dirigidas aos chefes de Poder, utiliza-se a expressão Excelentíssimo Senhor ou Excelentíssima Senhora, acompanhada do respectivo cargo e seguida de vírgula.
- C O vocativo Senhor(a) não deve ser utilizado em comunicações oficiais, pois é um tratamento informal.
- D Os pronomes Sua Excelência ou Sua Senhoria são utilizados para estabelecer comunicação direta com o receptor.
- E O vocativo deve estar alinhado à margem direita da página.

Questão 36

Em relação às partes do documento no padrão ofício, assinale a opção correta.

- A O cabeçalho é utilizado em todas as páginas do documento.
- B Atenciosamente é o fecho empregado para todas as modalidades de comunicação oficial.
- C Nos casos em que não seja usado para encaminhamento de documentos, o expediente deve conter a seguinte estrutura: introdução e desenvolvimento.
- D O assunto deve dar uma ideia geral do que trata o documento, de forma sucinta.
- E A numeração das páginas é obrigatória a partir da primeira página da comunicação.

Questão 37

Assinale a opção correta no que diz respeito ao uso do correio eletrônico (*email*) como correspondência oficial.

- A É recomendado o uso de imagens no corpo do *email*, inclusive de logotipos do ente público junto ao texto da assinatura.
- B Por ser um documento mais informal, os textos das mensagens eletrônicas podem ser redigidos com abreviações como “vc” e “pq”, usuais das conversas na Internet, ou neologismos, como “naum”, “eh” e “aki”.
- C Recomenda-se utilizar texto em caixa alta para destaques de palavras ou trechos da mensagem para os quais se quer chamar atenção.
- D O local e a data são necessários no corpo da mensagem.
- E Sempre que necessário, deve-se utilizar recurso de confirmação de leitura.

Questão 38

Julgue os itens a seguir, relativos à precisão e à clareza na comunicação escrita.

- I A clareza deve ser a qualidade básica de todo texto oficial.
- II O atributo da precisão caracteriza-se pela manifestação do pensamento ou da ideia com as mesmas palavras, evitando o emprego de sinonímia com propósito meramente estilístico.
- III O emprego de palavras e expressões rebuscadas é uma das características do texto das comunicações oficiais.

Assinale a opção correta.

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

Questão 39

No que se refere às etapas de controle realizadas pelo protocolo, a atividade que consiste em separar os documentos de acordo com o destinatário é denominada

- A classificação.
- B expedição.
- C recebimento.
- D registro.
- E autuação.

Questão 40

No que diz respeito aos procedimentos adotados pelo protocolo, documentos particulares e sigilosos devem ser

- A protocolados, separados e entregues ao destinatário.
- B registrados no protocolo sem controle de entrega.
- C abertos, registrados e controlados em todas as etapas de protocolo.
- D imediatamente abertos com vistas à identificação de sua procedência.
- E classificados de acordo com o código de assuntos adotado no órgão.

Questão 41

A comunicação interpessoal

- A consiste exclusivamente nas ações humanas, ou seja, naquilo que os indivíduos fazem para criar uma relação.
- B engloba ações, comportamentos ou acontecimentos que, em conjunto, formam a interação.
- C limita-se às ações individuais em face de outras pessoas.
- D é, enquanto sistema social, um sistema fechado e limitado.
- E restringe-se ao que a outra pessoa faz durante um evento comunicativo.

Questão 42

A comunicação interpessoal pode ser desenvolvida de três formas interdependentes: oral, escrita e não verbal. A comunicação não verbal

- A representa a realidade por meio do uso da linguagem tanto escrita quanto oral, e depende de regras sintáticas e gramaticais precisas.
- B ocorre sem o uso das palavras, por meio de canais diversificados, como mímica facial, olhares, gestos e posturas.
- C é, por definição, representada pelos conteúdos e significados que o emissor transmite oralmente ao destinatário.
- D refere-se, em última instância, à voz.
- E inclui pausas e outras expressões sonoras, como a decorrente do ato de limpar a voz.

Questão 43

A forma como a organização se relaciona com o público ao seu redor, sendo ética e transparente, colocando em prática ações sustentáveis em suas metas, corresponde ao conceito de

- A gerenciamento.
- B responsabilidade social.
- C honestidade empresarial.
- D padronização.
- E qualidade total.

Questão 44

A organização deve divulgar com clareza e precisão políticas, planos, diretrizes, decisões e atividades sob sua responsabilidade e seus impactos conhecidos e prováveis na sociedade e no meio ambiente. Esse princípio é denominado

- A comportamento ético.
- B *accountability*.
- C respeito ao estado de direito.
- D transparência organizacional.
- E respeito aos direitos humanos.

Questão 45

Acerca do processo de comunicação durante o atendimento aos usuários dos serviços públicos, assinale a opção correta.

- A O processo da comunicação acontece a partir da transmissão da mensagem pelo emissor, sendo desnecessária a atenção, pelo receptor, a eventuais interferências.
- B O esforço e o cuidado despendidos aos usuários dos serviços públicos são fatores que moldam o perfil profissional do atendente.
- C A maneira pela qual os usuários dos serviços públicos enxergam a organização independe do atendimento recebido.
- D Enquanto o contexto refere-se à linguagem utilizada na construção da mensagem, o canal é o meio pelo qual é transmitida a mensagem.
- E As técnicas de atendimento auxiliam na interação com os usuários dos serviços públicos, embora estejam dissociadas dos processos de comunicação.

Questão 46

Ao realizar o atendimento por telefone aos usuários dos serviços públicos, o atendente deve

- A aguardar pelo menos cinco vezes o toque de chamada telefônica antes de atender.
- B utilizar as expressões **não sabemos** e **não podemos**, ao não saber a resposta ou não poder auxiliar o usuário.
- C dizer imediatamente **alô** e, em seguida, perguntar o que o usuário deseja.
- D ouvir o usuário com atenção, a fim de compreender o que é falado e como é falado.
- E prestar informações de maneira objetiva, apressando-se para o término da chamada.

Questão 47

Em relação ao atendimento presencial e telefônico, assinale a opção correta.

- A A cultura organizacional, embora presente em cada organização, é incapaz de influenciar o atendimento ao usuário.
- B No atendimento presencial ou telefônico, o atendente deve priorizar as suas necessidades pessoais e as do supervisor de atendimento.
- C No atendimento telefônico, o atendente deve apenas aguardar que o usuário explicita sua demanda, sendo desaconselhável a realização de sondagem discreta para identificar necessidades específicas.
- D No atendimento presencial, o atendente deve fixar sua atenção no formulário a ser preenchido e não no comportamento do usuário.
- E O uso da ética organizacional no atendimento contribui para a elaboração de imagem positiva, o que permite que os clientes atribuam mais confiança e respeito aos serviços prestados.

Questão 48

Considere-se que determinado atendente realize costumeiramente o tratamento das demandas dos usuários de serviços públicos de forma impessoal e sem qualquer tipo de distinção, isto é, sem privilegiar pessoa específica por qualquer razão. Essa forma de tratamento caracteriza um aspecto da qualidade do atendimento ao usuário denominado

- A equidade.
- B comunicabilidade.
- C cortesia.
- D tolerância.
- E discricção.

Questão 49

Ao recepcionar um usuário de serviços públicos e constatar que houve erros ou problemas causados pela organização, o atendente deve

- A explicar o que ocorreu, evitando justificativas desconexas.
- B informar que a organização não comete erros e alegar a existência de algum equívoco na interpretação do usuário.
- C abafar o erro, o mais rápido possível.
- D atribuir à causa do erro um fator aleatório.
- E solicitar que o usuário marque atendimento em outro dia e horário para ainda demandar o setor responsável pelo tema.

Questão 50

Em relação à qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos na recepção, julgue os itens que se seguem.

- I A entonação dada a alguma palavra auxilia a compreensão, podendo mudar o que está subentendido para o usuário.
- II No atendimento ao usuário surdo ou com deficiência auditiva acompanhado de intérprete, o atendente deve-se dirigir ao intérprete.
- III A fim de estabelecer contato amistoso com o usuário deficiente visual acompanhado de cão-guia, o atendente deve acariciar e alimentar, se possível, o animal.
- IV Evitar julgamentos críticos e avaliativos auxilia o atendente a livrar-se de preconceitos durante o atendimento ao usuário.

Estão certos apenas os itens

- A** I e III.
- B** I e IV.
- C** II e IV.
- D** I, II e III.
- E** II, III e IV.

Espaço livre