

# CADERNO DE QUESTÕES

## RECEPCIONISTA

### NÍVEL MÉDIO COMPLETO

NOME DO CANDIDATO: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE INSCRIÇÃO:

### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

1. Este **CADERNO DE QUESTÕES** contém **50 QUESTÕES** de múltipla escolha referente a Prova Objetiva, correspondentes ao cargo concorrente do candidato.
2. Cada questão objetiva de múltipla escolha apresenta **4 (quatro)** alternativas identificadas com as letras **A, B, C e D** 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 **04 (quatro) horas**.
11. Será eliminado do processo seletivo público 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

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 DE 01 A 10

#### Casal sem senhas

*Em que momento um casal resolve trocar senhas?*

“Minha vida é um livro aberto”, diziam antigamente os inocentes e os cafajestes, defendendo-se das acusações de adultério ou coisa pior. Hoje, talvez, dissessem: minha vida é um perfil aberto.

É nesse espírito que ouço dizer de casais que trocam senhas de celular, banco, redes sociais etc. É um passo importante na relação, talvez mais que o próprio casamento. Não imagino, contudo, como se dê a negociação. Será espontânea ou planejada, de livre vontade ou forçada? Em que momento ele ou ela viram para o companheiro e declaram que, dali em diante, só com as senhas na mesa?

Talvez haja um guia de etiqueta para tanto – os aeroportos estão cheios de livrarias anunciando soluções para tudo. A partir do quinquagésimo terceiro dia, ou da trigésima transa, exija a senha. Ou talvez a moça diga, num rompante depois da terceira curtida: “ou sua privacidade ou eu, escolha”.

Claro, pode ser um momento pretensamente romântico também. No aniversário de um ano de namoro, o rapaz escreve caprichosamente a sequência mágica de letras-e-números-e-caracteres-especiais num pedacinho de papel e cuidadosamente embala em caixinha adornada por corações cor de rosa. Durante o jantar caprichado, estende o embrulho. “Aqui, amor, pra você”. Ela enrubesce, emocionada, e retribui a gentileza. É amor verdadeiro.

Goela acima ou goela abaixo, seja como for, a troca é nova roupagem da velha ilusão de controle. De senha na mão, a moça, ou o cara, dizem se sentir mais seguros. Com certeza, agora, serão pombinhos para sempre. Pior: nos jantares de turma, anunciarão, triunfais: “Nós sabemos as senhas um do outro”. Todas elas: bancárias, administrativas, sociais. “Somos um só.” Mas não é meio chato?, perguntarão. A resposta estará na ponta da língua:

– Minha vida é um livro aberto.

Os convivas sorriem, constrangidos.

Por um momento eu teria, confesso, vontade de pegar uma daquelas senhas, como quem pega a filipeta para ser atendido no balcão da farmácia, e vasculhar o precioso perfil social dele (ou dela). Mas imaginei tudo o que de fato encontraria, todas as conversas sobre futebol e churrasco, todas as discussões sobre o trabalho e os filhos e as folgas da diarista.

Desisti, previamente entediado.

Quem não tem nada a esconder não tem também nada a mostrar.

*Por: Renato Essenfelder*

*Texto extraído de: <http://emails.estadao.com.br/blogs/renato-essenfelder/casal-sem-senhas/>*

#### QUESTÃO 01

É possível inferir, segundo a leitura do texto, que:

- (A) O autor é favorável ao compartilhamento de senhas entre os casais.
- (B) Para o autor, casais que trocam senhas têm uma relação mais estável.
- (C) O autor vê com estranheza relações que se sustentam com a troca de senhas.
- (D) A troca de senhas, segundo o autor, permite com que os casais se sintam mais seguros.

#### QUESTÃO 02

No trecho “É nesse espírito que ouço dizer de casais que **trocam** senhas de celular, banco, redes sociais etc”, o termo destacado pode ser substituído, sem alterar o sentido do texto, por:

- (A) Mudam.
- (B) Permutam.
- (C) Misturam.
- (D) Alternam.

#### QUESTÃO 03

Em “Quem não tem nada a esconder não tem também nada a mostrar”, evidencia-se a presença da figura linguagem denominada:

- (A) Pleonasmos.
- (B) Paradoxo.
- (C) Prosopopeia.
- (D) Onomatopeia.

#### QUESTÃO 04

Em “Não imagino, contudo, como se dê a negociação.”, a utilização das vírgulas está:

- (A) Incorreta, visto que não se deve usar vírgulas para separar o sujeito do predicado.
- (B) Correta, uma vez que separa uma conjunção pospositiva.
- (C) Incorreta, pois não se utiliza vírgulas para separar verbo e complemento.
- (D) Correta, uma vez que isola o vocativo.

#### QUESTÃO 05

Dentre as frases abaixo, a única que está flexionada em tempo verbal diferente é a que consta na alternativa:

- (A) “Minha vida é um livro aberto.”
- (B) “Ela enrubesce, emocionada, e retribui a gentileza.”
- (C) “Nós sabemos as senhas um do outro.”
- (D) “Desisti, previamente entediado.”

#### QUESTÃO 06

Palavras como **antigamente**, **cuidadosamente** e **previamente** são formadas pelo mesmo processo. Assim como elas, as palavras abaixo também são, **exceto**:

- (A) Inabalavelmente.
- (B) Gentilmente.
- (C) Absolutamente.
- (D) Atualmente.

#### QUESTÃO 07

No trecho “Em que momento ele ou ela viram para o companheiro e declaram que, dali em diante, **só com as senhas na mesa**?”, a frase **destacada** não está em seu sentido real. De que forma ela pode ser entendida nesta situação?

- (A) Anotando as senhas.
- (B) Criando novas senhas.
- (C) Revelando as senhas.
- (D) Abolindo o uso de senhas.

### QUESTÃO 08

A classe gramatical das palavras **destacadas** está corretamente assinalada em:

- (A) **Talvez** haja um guia de etiqueta para tanto – *advérbio*.
- (B) **Goela** acima ou goela abaixo – *pronome*.
- (C) Com certeza, **agora**, serão pombinhos para sempre – *conjunção*.
- (D) **Nós** sabemos as senhas um do outro – *substantivo*.

### QUESTÃO 09

Assinale a alternativa cujo par de palavras **não** apresenta a mesma regra de acentuação:

- (A) Adultério – farmácia.
- (B) Será – estará.
- (C) Números – mágica.
- (D) Espírito – próprio.

### QUESTÃO 10

A palavra destacada em “Ela enrubesce, **emocionada**, e retribui a gentileza” assume função sintática de:

- (A) Adjunto adnominal.
- (B) Adjunto adverbial.
- (C) Predicativo do sujeito.
- (D) Aposto.

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

### QUESTÃO 11

Rodrigo Pontes é Auxiliar Administrativo de um respeitado escritório na cidade de Macapá-AP. Ao redigir um contrato usando o Microsoft Word2010, percebeu que seu mouse não está funcionando e precisará formatar na sequência abaixo, utilizando as teclas de atalho:

**Fonte:** Arial; **Título:** em negrito, tamanho da fonte 14 e centralizado; **Texto:** justificado, no tamanho 11, com espaçamento entre linhas de 1,5 cm; e Salvar o Arquivo.

- (A) CTRL+SHIFT+F, CTRL+N, CTRL+SHIFT+P, CTRL+E, CTRL+J, CTRL+SHIFT+P, CTRL+3, CTRL+S.
- (B) CTRL+ALT+F, CTRL+N, CTRL+ALT+F, CTRL+E, CTRL+J, CTRL+ALT+F, CTRL+3, CTRL+S.
- (C) CTRL+SHIF+F, CTRL+N, CTRL+SHIFT+P, CTRL+E, CTRL+J, CTRL+SHIFT+P, CTRL+5+CTRL+B.
- (D) CTRL+F, CTRL+N, CTRL+F, CTRL+E, CTRL+J, CTRL+F, CTRL+5, CTRL+B.

### QUESTÃO 12

Fernando, Técnico em Informática, recebe a missão de fazer o backup do PC do departamento de marketing, o qual tem um total de 31,5GB de arquivos. Tendo como política da empresa que o mesmo só poderá usar CD-R de 700MB para este serviço, quantos CD-R serão necessários?

- (A) 32.
- (B) 35.
- (C) 42.
- (D) 45.

### QUESTÃO 13

No Microsoft Word 2010 podemos encontrar diversas funções, muitas vezes não utilizadas pelo usuário. João terá a missão de inserir a assinatura digital de seu chefe. Em qual guia ele encontrará a opção “Linha de Assinatura”?

- (A) Inserir.
- (B) Correspondências.
- (C) Revisão.
- (D) Exibição.

### QUESTÃO 14

O usuário criou uma planilha no Microsoft Excel 2010 e necessita congelar a linha superior onde está localizado os títulos. Para isso o mesmo precisa ir até a guia:

- (A) Inserir.
- (B) Exibição.
- (C) Dados.
- (D) Revisão.

### QUESTÃO 15

No Microsoft PowerPoint 2010, quais dessas opções **não** faz parte da Guia Animações?

- (A) Aplicar a todos
- (B) Opções de Efeito
- (C) Visualizar
- (D) Disparar

## LEGISLAÇÃO

### QUESTÃO 16

De acordo com o art. 196 da Constituição Federal, considera-se a saúde um direito de todos e dever do Estado. Por isso, deve o Estado implementar políticas públicas \_\_\_\_\_:

Assinale a alternativa que completa corretamente o enunciado acima.

- (A) de acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.
- (B) sociais que visem a difusão maciça de informações.
- (C) sociais e econômicas de caráter coletivo e limitado para reduzir os riscos de doenças.
- (D) de saúde que busquem difusão de informações, de caráter coletivo, com acesso limitado para reduzir riscos de doenças.

### QUESTÃO 17

De acordo com o art. 198 da Constituição Federal, são diretrizes das ações e serviços de saúde:

- (A) descentralização, com direção dupla em cada esfera de governo e participação da comunidade.
- (B) atendimento integral, com prioridade para atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais.
- (C) descentralização, com direção única em cada esfera de governo, e sem participação da comunidade.
- (D) atendimento integral, com prioridade para atividades educativas, sem prejuízo dos serviços informativos.

### QUESTÃO 18

De acordo com o art. 199 da Constituição Federal, uma vez que a assistência à saúde é livre à iniciativa privada, pode-se dizer que as instituições privadas participam do Sistema Único de Saúde (SUS) sob que condições.

- (A) as instituições privadas podem participar do SUS de forma complementar, mediante contrato de direito privado ou convênio.
- (B) as instituições privadas poderão participar de forma complementar do sistema único de saúde, segundo diretrizes deste, mediante contrato de direito público ou convênio, tendo preferência as entidades filantrópicas e as sem fins lucrativos.
- (C) as instituições privadas com fins lucrativos podem receber subvenções de recursos públicos.
- (D) as instituições privadas com fins lucrativos podem receber subvenções de recursos públicos, mediante documento de destinação específico.

### QUESTÃO 19

De acordo com o art. 200 da Constituição Federal, compete ao Sistema Único de Saúde (SUS), além de outras atribuições:

- (A) executar ações de controle de sanitário e de natalidade.
- (B) fiscalizar e inspecionar alimentos, compreendido em seu controle nutricional, bem como bebidas e águas para consumo humano e animal.
- (C) participar do controle e fiscalização da produção, transporte, guarda e utilização de substâncias e produtos psicoativos, tóxicos e radioativos.
- (D) colaborar na proteção do meio ambiente, não compreendido nele o do trabalho.

### QUESTÃO 20

De acordo com o art. 197 da Constituição Federal, as ações e serviços de saúde são de relevância pública, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre \_\_\_\_\_.

- (A) sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado.
- (B) sua regulamentação, fiscalização, controle e execução, devendo acompanhar diretamente a implementação dos programas públicos de saúde.
- (C) sua fiscalização, controle e acompanhamento, mediante auditoria externa, contratada por meio de licitação.
- (D) sua regulamentação e controle, devendo sua execução ser feita diretamente, vedada a participação de terceiros.

### QUESTÃO 21

De acordo com o art. 5º da Lei nº 8.080/90, o Sistema Único de Saúde (SUS) tem como objetivo:

- (A) apenas a identificação e formulação dos fatores determinantes da saúde.
- (B) a formulação de políticas de saúde destinadas a ampliar a atuação da iniciativa privada.
- (C) o fomento de campanhas educativas, informativas e preventivas relacionadas a saúde.
- (D) a assistência às pessoas por intermédio de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, com a realização integrada das ações assistenciais e das atividades preventivas.

### QUESTÃO 22

De acordo com o art. 18 da Lei nº 8.080/90, compete à direção municipal do Sistema Único de Saúde (SUS), exercido pela Secretaria Municipal de Saúde ou órgão equivalente:

- (A) participar do planejamento, programação e organização da rede regionalizada e hierarquizada do Sistema Único de Saúde (SUS), em articulação com sua direção da união.
- (B) formar consórcios administrativos intermunicipais.
- (C) executar serviços de saneamento básico, vigilância sanitária e de autorização de instituições privadas de saúde.
- (D) colaborar na fiscalização das agressões ao meio ambiente, independente da repercussão sobre a saúde humana.

### QUESTÃO 23

De acordo com a Portaria 485/05 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), devem ser tomadas pelo empregador medidas de proteção em favor do empregado. Dentre as disposições da referida portaria, em relação as Medidas de Proteção, pode-se citar:

- (A) Os trabalhadores com feridas ou lesões nos membros superiores podem iniciar suas atividades antes de avaliação médica, sendo obrigatório a emissão de documento de liberação para o trabalho.
- (B) O uso de luvas não substitui o processo de lavagem das mãos, o que deve ocorrer, no mínimo, antes e depois do uso das mesmas.
- (C) Todo local onde exista possibilidade de exposição ao agente biológico deve ter lavatório exclusivo para higiene das mãos provido de água corrente, sabonete líquido, toalha descartável e lixeira provida de sistema de abertura mediante contato manual.
- (D) O empregador deve assegurar capacitação aos trabalhadores, antes do início das atividades e de forma continuada, devendo ser ministrada em horário diverso da jornada de trabalho.

### QUESTÃO 24

De acordo com o art. 1º da Lei nº 8.142/90, a Conferência de Saúde se reunirá a cada quatro anos, com representação de vários segmentos sociais para \_\_\_\_\_.

- (A) avaliar a situação de saúde e propor as diretrizes para a formulação da política de saúde nos níveis correspondentes.
- (B) avaliar a gestão e acompanhar as ações desenvolvidas no âmbito de cada esfera correspondente.
- (C) eleição dos membros do Conselho de Saúde.
- (D) em primeira reunião, eleição dos participantes da conferência atual, e em segunda reunião, deliberação sobre as diretrizes de políticas públicas de saúde.

### QUESTÃO 25

De acordo com o art. 1º da Lei nº 8.142/90, tem representação garantida no Conselho Nacional de Saúde:

- (A) o Conselho Regional de Medicina.
- (B) o Conselho Nacional dos Secretários de Saúde.
- (C) o Conselho Nacional dos Prefeitos.
- (D) o Conselho Regional dos Secretários Municipais de Saúde.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 26

As "relações humanas" preconizam, o estabelecimento e/ou a manutenção de contatos entre seres humanos. Nas empresas, a interação humana pode ocorrer em dois níveis concomitantes e interdependentes. Que níveis são estes?

- (A) Nível Tarefa e Socioemocional.
- (B) Nível Sociofuncional e Hierárquico.
- (C) Nível Hierárquico e Tarefa.
- (D) Nível Social e Funcional.

### QUESTÃO 27

No ambiente de trabalho, mediante o estabelecimento das nossas relações humanas, considerando o conceito de Competências Interpessoais. Assinale o item que melhor expressa esse conceito.

- (A) É a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e à exigência da situação.
- (B) É a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, mas precisamos considerar que as pessoas são de fato muito exigentes e complicadas.
- (C) É a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, mas precisamos considerar que existe um padrão comportamental entre as pessoas.
- (D) É a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, mas precisamos considerar que é impossível lidar com as necessidades das pessoas.

### QUESTÃO 28

No trabalho, as pessoas apresentam sua conduta pessoal de lidar com seus sentimentos e emoções, o que dificulta ou facilita a qualidade das suas relações interpessoais com os outros indivíduos. Encontramos conceitos que destacam algumas dificuldades mais observadas na dimensão interpessoal. Assinale o item que mais representa isto.

- (A) Falta de objetivos pessoais, Dificuldade em priorizar, Dificuldade no cumprimento de horários.
- (B) Dificuldade em priorizar, Dificuldade em ouvir, Dificuldade no estabelecimento de metas.
- (C) Falta de objetivos pessoais, Dificuldade em priorizar, Dificuldade em ouvir.
- (D) Dificuldade em priorizar, Dificuldade em cumprir horários, Dificuldade em estabelecer metas.

### QUESTÃO 29

Considerando o ambiente organizacional, observa-se dois componentes interpessoais essenciais na compreensão de como a pessoa atua no trabalho. Que componentes são esses?

- (A) O autoconhecimento e o conhecimento dos outros.
- (B) Cordialidade e companheirismo.
- (C) Cordialidade e entrosamento dentro e fora da organização.
- (D) Entrosamento dentro e fora da organização e companheirismo.

### QUESTÃO 30

ROBBINS (2005) faz menção ao relacionamento interpessoal afirmando determinado resultado em relação as emoções positivas quando são expressadas pelos funcionários. Qual resultado de adequa a essa menção?

- (A) Se os funcionários expressarem emoções positivas, os clientes responderão negativamente. O contrário também é válido.
- (B) Se os funcionários expressarem emoções positivas, os clientes responderão da mesma maneira. O contrário também é válido.
- (C) Se os funcionários expressarem emoções positivas, os clientes responderão da mesma maneira. O contrário não é válido.
- (D) Se os funcionários expressarem emoções positivas, os clientes não responderão da mesma maneira. O contrário também é válido.

### QUESTÃO 31

DAFT (1999) relata que a motivação acontece a partir da atuação de determinadas forças em uma pessoa que provocam entusiasmo e persistência em seguir um certo curso de ação. Que forças são estas?

- (A) Forças internas e externas.
- (B) Forças do processo de trabalho e social.
- (C) Forças do ambiente organizacional.
- (D) Forças do ambiente institucional.

### QUESTÃO 32

A teoria de Maslow refere que as motivações dos funcionários podem ser primárias ou secundárias. Quais são as necessidades primárias ratificadas por essa teoria.

- (A) Estima e auto realização.
- (B) Segurança e Fisiológica.
- (C) Sociais e Segurança.
- (D) Estima e Segurança.

### QUESTÃO 33

Considerando o ambiente organizacional, a qualidade da nossa comunicação interfere positivamente ou negativamente nas nossas práticas de trabalho. Indique a alternativa que apresenta três elementos do conceito de processo de comunicação.

- (A) O Instrutor, a Mensagem e o Idioma.
- (B) O Instrutor, o Canal e o Idioma.
- (C) O Emissor, a Mensagem e o Receptor.
- (D) O Instrutor, a Mensagem e o Idioma.

### QUESTÃO 34

Quanto as funções científicas e sociais, referidas no conceito de arquivologia encontramos cinco princípios. Marque a alternativa que apresenta três destes:

- (A) Cumulatividade, organicidade e indivisibilidade.
- (B) Anuidade, cumulatividade e organicidade.
- (C) Cumulatividade, autenticidade e organicidade.
- (D) Organicidade, anuidade e autenticidade.

### QUESTÃO 35

O relacionamento interpessoal normalmente se fixa na conversa, pois as pessoas acreditam que a palavra falada é o meio para trocar informações. No entanto, nas empresas os colaboradores precisam estar atentos em relação à linguagem do corpo. Nesse sentido, devem atentar

- (A) para linguagem corporal das pessoas com quem entrar em contato. Muitas vezes, o corpo afirma algo que as palavras tentam negar. E vice e versa.
- (B) que a linguagem corporal das pessoas não afirmam tudo o que as palavras tentam negar. E vice e versa.
- (C) que a linguagem corporal das pessoas sempre afirmam o que as palavras dizem. E vice e versa.
- (D) que a linguagem corporal das pessoas sempre afirmam algo que as palavras tentam negar.

### QUESTÃO 36

Para Chiavenato (2003) os estilos de liderança “são teorias que estudam a liderança em termos de estilos de comportamento do líder em relação aos seus subordinados. A abordagem dos estilos de liderança se refere àquilo que o líder faz, isto é, o seu de comportamento de liderar”. Assinale a alternativa que apresenta dois estilos de lideranças.

- (A) Democrático e Visionário.
- (B) Visionário e Resolutivo.
- (C) Resolutivo e Democrático.
- (D) Prático e Resolutivo.

### QUESTÃO 37

No processo comunicativo, quem comunica está influenciando o outro, modificando atitudes e comportamentos, criando hábitos novos e socializando. Que outras influências podem ocorrer nesse processo?

- (A) Resiliência e estimulando o processo de aprendizagem.
- (B) Resiliência e práticas laborais.
- (C) Ampliando seus conhecimentos e estimulando o processo de aprendizagem.
- (D) Estimulando o processo de aprendizagem e práticas laborais.

### QUESTÃO 38

No que concerne à terminologia arquivista, podemos afirmar que classificação de documentos é a

- (A) Sequência de operações que, de acordo com as diferentes estruturas, funções, não sendo considerada as atividades da entidade produtora, visam distribuir os documentos de um arquivo.
- (B) Sequência de operações que, de acordo com as diferentes estruturas, funções e atividades da entidade produtora, não visam distribuir os documentos de um arquivo.
- (C) Sequência de operações que, de acordo com as estruturas similares, funções e atividades da entidade produtora, visam distribuir os documentos de um arquivo.
- (D) Sequência de operações que, de acordo com as diferentes estruturas, funções e atividades da entidade produtora, visam distribuir os documentos de um arquivo.

### QUESTÃO 39

Observando os conceitos do bom atendimento, podemos considerar algumas atitudes destacadas como primordiais e indispensáveis para as organizações terem sucesso no relacionamento com seus clientes. Marque a alternativa que apresenta três dessas atitudes.

- (A) Prestar orientação segura, cumprir seu horário, criar e sugerir soluções.
- (B) Cumprir seu horário, não dá ordens, criar e sugerir soluções.
- (C) Prestar orientação segura, não dá ordens, cumprir seu horário.
- (D) Prestar orientação segura, não dá ordens, criar e sugerir soluções.

### QUESTÃO 40

Analisando o conceito de arquivos podemos dizer que “*É o Conjunto de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física...*”.

Complemente com a resposta que melhor atende a este conceito:

- (A) ...qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.
- (B) ...qualquer que seja a pessoa jurídica ou física e outras origens.
- (C) ...qualquer que seja a origem dos documentos.
- (D) ...qualquer que seja a informação, mas com atenção a pessoa jurídica.

### QUESTÃO 41

“Normalmente o conteúdo do ofício é matéria administrativa propriamente dita, não se pode veicular matéria de caráter social”.

Avalie, esta afirmação:

- (A) O conceito está correto, o conteúdo tem que ser especificamente administrativo.
- (B) O conceito está errado, pode veicular também matéria de caráter social no ambiente da instituição apenas.
- (C) O conceito está errado, pode ser apenas vinculado matéria de caráter social oriunda do relacionamento da autoridade em virtude do seu cargo ou função.
- (D) O conceito está errado, pode veicular também matéria de caráter social, oriunda do relacionamento da autoridade em virtude do seu cargo ou função.

### QUESTÃO 42

Para CARVALHAL E FERREIRA (2001) os tipos de equipes existentes estão relacionados com o seu desenvolvimento e, normalmente associadas a uma seção ou setor, de acordo com o organograma da empresa. Diante disso assinale a alternativa que apresenta três tipos de equipes:

- (A) Equipe funcional, Equipe interfuncional e Equipe auto gerenciável.
- (B) Equipe sub eclética, Equipe funcional e Equipe interfuncional.
- (C) Equipe funcional, Equipe auto gerenciável e Equipe sub eclética.
- (D) Equipe interfuncional, Equipe auto gerenciável e Equipe sub eclética.

### QUESTÃO 43

No ambiente corporativo, a ética procura guiar o indivíduo na tomada de decisões levando-se em conta o ponto de vista predominante na sociedade, num determinado espaço de tempo. Marque a opção que melhor se relaciona com o conceito de ética no ambiente organizacional.

- (A) “o estudo da forma pela qual normas organizacionais e pessoais se aplicam às atividades e aos objetivos de uma empresa comercial”.
- (B) “o estudo da forma pela qual normas morais e pessoais se aplicam às atividades e aos objetivos de uma empresa comercial”.
- (C) “o estudo da forma pela qual normas sociais e pessoais se aplicam às atividades e aos objetivos de uma empresa comercial”.
- (D) “o estudo da forma pela qual normas organizacionais, sociais e pessoais se aplicam às atividades e aos objetivos de uma empresa comercial”.

### QUESTÃO 44

A partir do primeiro contato com o cliente, o atendente deverá iniciar uma comunicação mais direta com ele. Qual o tratamento mais indicado?

- (A) É preciso inicialmente perguntar educadamente com quem está falando.
- (B) É sempre bom identificar-se e perguntar educadamente com quem está falando.
- (C) É sempre bom apenas identificar-se e aguarda o cliente falar.
- (D) É sempre bom esperar o cliente se identificar e falar o que deseja.

### QUESTÃO 45

O relatório tem por finalidade expor informações sobre um trabalho, uma decisão, um projeto, uma atividade, uma pesquisa ou algo semelhante, a fim de prestar contas, sejam financeiras ou administrativas. Na estrutura do relatório que compreende a parte interna encontramos:

- (A) Elementos textuais e pós-textuais.
- (B) Elementos pré-textuais e textuais.
- (C) Elementos pré-textuais, textuais e pós-textuais.
- (D) Elementos pré-textuais, exe-textuais e pós-textuais.

### QUESTÃO 46

*“Ofícios são comunicações escritas que as autoridades fazem entre si, entre subalternos e superiores, e entre a Administração e particulares, em caráter oficial”.*

Podemos considerar que:

- (A) O conceito está correto.
- (B) O conceito não está correto, é uma comunicação formal apenas entre os superiores.
- (C) O conceito não está correto, é uma comunicação formal apenas entre os subalternos.
- (D) O conceito não está correto, é uma comunicação formal apenas no âmbito da administração pública.

### QUESTÃO 47

Discutindo o conceito de equipe, identificamos a ocorrência de três características, confirme a opção correta:

- (A) Insalubridade, engajamento e intempestividade.
- (B) Salubridade, trabalho comum e metas compartilhadas.
- (C) Metas compartilhadas, trabalho conjunto e benefícios comuns.
- (D) Metas compartilhadas, salubridade e insalubridade.

### QUESTÃO 48

Cada organização tem sua metodologia e política de atendimento, entretanto, existem alguns procedimentos importantes que ajudam a garantir a qualidade. A partir dessa consideração podemos dizer que:

- (A) É relevante para a qualidade do atendimento quando chamarmos o cliente pelo nome.
- (B) É irrelevante para a qualidade do atendimento chamarmos o cliente pelo nome.
- (C) É insignificante para a qualidade do atendimento quando chamarmos o cliente pelo nome.
- (D) É divergente para a qualidade do atendimento quando chamarmos o cliente pelo nome.

### QUESTÃO 49

O atendimento, de acordo com ZEMKE (1991), deve ser pautado em procedimentos específicos para que as pessoas da linha de frente de trabalho estejam preparadas o suficiente para deixarem de lado os sentimentos e problemas pessoais, se preocupando apenas no bom atendimento aos clientes e em suas necessidades. Que procedimentos são estes?

- (A) Motivacionais.
- (B) Organizacionais.
- (C) Treinamentos.
- (D) Institucionais.

### QUESTÃO 50

Na prática da liderança o seu processo é bem complexo e pode ser dividido em três abordagens. Assinale a resposta que apresenta essas abordagens.

- (A) Comportamento, Traços Pessoais e Intermitente.
- (B) Comportamento, Traços Pessoais e Inerente.
- (C) Comportamento, Traços Pessoais e Impessoal.
- (D) Comportamento, Traços Pessoais e Situacional.