



CÂMARA MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA

Concurso Público – Edital n° 01/2013

Prova Objetiva – 15/09/2013



101 – Auxiliar Administrativo

INSTRUÇÕES

1. Confira, abaixo, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova. Antes de iniciar a resolução das questões, confira a numeração de todas as páginas.
3. A prova é composta de 40 questões objetivas.
4. Nesta prova, as questões objetivas são de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
5. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
6. Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome impresso nele corresponde ao seu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
7. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
8. Não serão permitidos empréstimos, consultas e comunicação entre os candidatos, tampouco o uso de livros, apontamentos e equipamentos eletrônicos ou não, inclusive relógio. O não cumprimento dessas exigências implicará a eliminação do candidato.
9. Não será permitido ao candidato manter em seu poder relógios, aparelhos eletrônicos (BIP, telefone celular, *tablet*, calculadora, agenda eletrônica, MP3 etc.), devendo ser desligados e colocados OBRIGATORIAMENTE no saco plástico. Caso essa exigência seja descumprida, o candidato será excluído do concurso.
10. A duração da prova é de 4 horas. Esse tempo inclui a resolução das questões e a transcrição das respostas para o cartão-resposta.
11. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova e o cartão-resposta.
12. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 4 horas.

Língua
Portuguesa

Matemática

Informática

Conhecimentos
Gerais e
Atualidades

Conhecimentos
Específicos

NÚMERO DE INSCRIÇÃO

TURMA

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

X

RESPOSTAS							
01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -	31 -	36 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -	32 -	37 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -	33 -	38 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -	34 -	39 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -	35 -	40 -

LÍNGUA PORTUGUESA

O memorando a seguir é referência para as questões 01 e 02.

Memorando número 08 28/06/2013

Ao Senhor Diretor Fulano de Tal

Assunto: _____

Nos planos de ação estabelecidos na reunião de 05/06/2013 incluiu-se a necessidade de aquisição de dois arquivos metálicos, pastas móveis e um computador, para que se atenda à nova demanda de materiais didáticos no setor de História.

As especificações desses materiais, assim como os orçamentos, se encontram discriminados em documento de licitação na secretaria da escola.

Atenciosamente,

Sicrano de S. Filho.

Professor

01 - Assinale a alternativa que completa o assunto do memorando.

- a) Aquisição de material didático de História.
- ▶ b) Aquisição de equipamentos para organizar material didático.
- c) Pedido de orçamento para compra de material.
- d) Solicitação de ordem para orçamento.
- e) Verificação de material didático.

02 - A expressão *para que*, em destaque no texto, pode ser substituída sem prejuízo de sentido por:

- a) onde.
- b) porque.
- ▶ c) a fim de que.
- d) já que.
- e) que.

03 - Leia o seguinte texto:

Há certa tendência a confundir os pronomes de tratamento iniciados por *Vossa* (*Vossa Santidade, Vossa Excelência, Vossa Eminência* etc.) com os pronomes da segunda pessoa do plural (*vós, vosso*). Uma maneira de evitar esse tipo de confusão é lembrar que o popular pronome “*você*” deriva da antiga forma *Vossa Mercê*. Isso quer dizer que a mesma concordância que se usa com *você* vale para todos os outros pronomes de tratamento. Fácil, não?

Alguém diria, por exemplo, algo como “*Você* trouxestes vossos documentos”? Tomara que não. Todos dizemos corretamente: “*Você* trouxe seus documentos”. Com os outros pronomes é a mesma coisa.

(Thais Nicoleti, consultora de Língua Portuguesa do Jornal Folha de S. Paulo/ blogfolhadehttp://thaisnicoleti.blogfolha.uol.com.br/2013/02/11/)

Considerando a explicação de Thais Nicoleti, assinale a alternativa correta.

- ▶ a) *Vossa Excelência* defendeu suas convicções.
- b) *Vossa Excelência* defendestes suas convicções.
- c) *Vossa Senhoria* defendias vossas convicções.
- d) *Vossa Senhoria* defenderias suas convicções.
- e) *Vossa Excelência* defenderás suas convicções.

04 - Com o acórdão, o Supremo Tribunal da Justiça está dizendo que é função do Judiciário induzir o cidadão a ser virtuoso (prover os filhos com afeto e não só com meios de subsistência).

(Folha de S. Paulo, 19 de maio de 2012, “Dilemas da Justiça”, Hélio Schwartzman)

Qual alternativa apresenta corretamente o plural de acórdão e cidadão?

- a) acórdões e cidadãos.
- b) acórdãos e cidadões.
- ▶ c) acórdãos e cidadãos.
- d) acórdões e cidadãos.
- e) acórdões e cidadões.

05 - Numere as partes da circular abaixo, de forma a constituir um texto coerente:

- () Para compor esse grupo de trabalho, serão indicados dois representantes da Administração Central, um representante da Procuradoria Federal e um representante da Ouvidoria interna.
- () Em vista do exposto, solicitamos a indicação do representante de sua unidade que participará do grupo de trabalho, a fim de avançarmos na discussão de um modelo de gestão que disponibilize ao público um horário ininterrupto de atendimento e que não sobrecarregue, porém, nós, os funcionários.
- () Com o intuito de reavaliar a jornada de trabalho de 30 horas nas unidades acadêmicas e administrativas, será formado um grupo de trabalho para analisar a aplicação do decreto número 1.590, de 12 de agosto de 1995.

(Adaptado de circular número 2009/UFSC/Gabinete da Reitoria).

Assinale a alternativa correta que apresenta a numeração correta, de cima para baixo.

- a) 3 – 2 – 1.
- b) 2 – 1 – 3.
- c) 1 – 3 – 2.
- d) 2 – 3 – 1.
- e) 3 – 1 – 2.

MATEMÁTICA

06 - Suponha que, para pagar uma dívida, você pode usar somente as cédulas de dinheiro que tem no seu bolso. São cinco notas de R\$ 2,00, três notas de R\$ 5,00, duas notas de R\$ 10,00 e duas notas de R\$ 50,00. O montante da sua dívida é de R\$ 135,00, e depois que você faz o pagamento sobram duas cédulas do dinheiro que você tinha no início. O valor de uma delas é:

- a) R\$ 2,00.
- b) R\$ 5,00.
- c) R\$ 10,00.
- d) R\$ 20,00.
- e) R\$ 50,00.

07 - Ao lado está o calendário dos meses de maio e junho de 1970. A copa do mundo desse ano começou no dia 31 de maio e a final foi no dia 21 de junho, com o Brasil sagrando-se tricampeão mundial. A seleção brasileira estreou no dia 03 de junho, ganhando da Tchecoslováquia por 4 x 1. Em seguida jogou no dia 7 de junho, ganhando da Inglaterra por 1 x 0 e no dia 10 de junho ganhou da Romênia por 3 x 2. Passando para a etapa seguinte, jogou contra o Peru (4 x 2) no dia 14 de junho e contra o Uruguai (3 x 1) no dia 17 de junho. A final foi contra a Itália, e o Brasil venceu por 4 x 1. Olhando o calendário, é correto afirmar que:

- a) O Brasil jogou uma de suas partidas em uma terça-feira.
- b) O Brasil jogou uma de suas partidas em um sábado.
- c) O Brasil jogou três partidas em quartas-feiras.
- d) O Brasil jogou somente duas partidas em um domingo.
- e) O Brasil jogou uma de suas partidas em uma quinta-feira.

365		Maio 1970						
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	
18					1	2	3	
19	4	5	6	7	8	9	10	
20	11	12	13	14	15	16	17	
21	18	19	20	21	22	23	24	
22	25	26	27	28	29	30	31	

365		Junho 1970						
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom	
22	1	2	3	4	5	6	7	
23	8	9	10	11	12	13	14	
24	15	16	17	18	19	20	21	
25	22	23	24	25	26	27	28	
26	29	30						

08 - João e Maria discutem sobre figuras geométricas. João diz que um quadrado é qualquer figura geométrica que tenha quatro lados e esses lados devem ser iguais. Maria teima que não. Ela perguntou a João se ele achava que o quadrado era também um retângulo, e ele disse na hora: *Claro que não!* Contento com a resposta dele, Maria disse: o retângulo é um quadrilátero que tem os quatro ângulos retos, e é claro que o quadrado é um retângulo! Com base nas informações presentes nessa discussão e nos conhecimentos sobre essas figuras geométricas, assinale a alternativa correta.

- a) O quadrado não pode ser um caso particular de retângulo.
- b) O quadrado é o único tipo de quadrilátero que tem os quatro lados iguais.
- c) O quadrado pode ter lados de tamanhos diferentes.
- d) O retângulo pode ter ângulos diferentes.
- e) O retângulo não pode ser um caso particular de quadrado.

09 - O resultado de $5 \times 3 + 2 \times 4$ é igual a:

- a) 23.
- b) 28.
- c) 68.
- d) 100.
- e) 120.

10 - Entre as três horas e quinze minutos da manhã e as treze horas e quarenta e cinco minutos da tarde de um mesmo dia se passaram:

- a) nove horas.
- b) nove horas e meia.
- c) dez horas.
- ▶ d) dez horas e meia.
- e) onze horas.

INFORMÁTICA

11 - Qual o comando utilizado para listar os arquivos e diretórios da pasta no Sistema Operacional LINUX?

- a) cd
- b) dir
- c) df
- ▶ d) ls
- e) mkdir

12 - Assinale a alternativa em que consta o programa, no Sistema Operacional Windows, utilizado para exibir a estrutura hierárquica de arquivos, pastas e unidades no computador.

- a) Internet Explorer.
- b) FireFox.
- c) Chrome.
- ▶ d) Windows Explorer.
- e) WordPad.

13 - No Editor de textos Microsoft Word versão 2007, qual a funcionalidade da ação *justificar*?

- a) Centralizar o texto.
- ▶ b) Alinhar o texto às margens direita e esquerda, adicionando espaço extra entre as palavras, conforme necessário.
- c) Controlar todas as alterações feitas no documento, incluindo inserções, exclusões e alterações de formatação.
- d) Mostrar as revisões em uma janela separada.
- e) Inserir notas de rodapé.

14 - Sobre LibreOffice 4.0 ou superior, considere as seguintes afirmativas:

1. O LibreOffice Impress é utilizado para fazer apresentações.
2. A extensão padrão dos arquivos de apresentação é .odt
3. Normal, Estrutura de Tópicos, Notas, Folhetos e Classificador de Slides são opções da aba “Exibir” do software de apresentação.
4. A tecla de atalho F5 inicia o modo de apresentação de slides.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.
- ▶ d) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

15 - Qual das alternativas abaixo apresenta a fórmula que soma as células do intervalo A1 a A10, no MS EXCELL 2007 em português?

- ▶ a) =SOMA(A1:A10)
- b) =SOMAR(A1;A10)
- c) =ADD(A1,A10)
- d) =ADICIONA(A1;A10)
- e) =ADICIONAR(A1;A10)

CONHECIMENTOS GERAIS E ATUALIDADES

***16 - Considerando a localização de Araucária, assinale a alternativa que apresenta os municípios limítrofes, ou seja, aqueles que fazem divisa com Araucária.**

- a) Balsa Nova, Campo Largo, Curitiba, Contenda, Fazenda Rio Grande e Quitandinha.
- b) Campo Magro, Contenda, Curitiba, Mandirituba, São José dos Pinhais e Tijucas do Sul.
- c) Balsa Nova, Campo Magro, Colombo, Contenda, Curitiba, Lapa e Mandirituba.
- d) Colombo, Contenda, Curitiba, Fazenda Rio Grande, Mandirituba, Quitandinha e São José dos Pinhais.
- e) Balsa Nova, Campo Largo, Campo Magro, Contenda, Curitiba, Fazenda Rio Grande e Quitandinha.

*** – Questão anulada, portanto todos os candidatos serão pontuados.**

17 - A partir dos investimentos realizados pelo Governo Federal, na década de 70 do século XX, Araucária passou a se destacar pela atividade industrial, configurando-se como um dos municípios do estado do Paraná que obtém maior valor adicionado nesse setor. Com base nessa afirmação, assinale a alternativa que apresenta a atividade industrial de maior representatividade econômica para o município de Araucária.

- a) Fabricação de celulose, papel e produtos de papel.
- b) Fabricação de produtos químicos.
- ▶ c) Fabricação de coque, de produtos derivados do petróleo e de biocombustíveis.
- d) Fabricação de produtos de madeira.
- e) Fabricação de máquinas e equipamentos.

18 - O Índice de Gini (criado pelo matemático Conrado Gini) mede o grau de concentração de renda em um determinado grupo. Ele aponta a diferença entre os rendimentos dos mais pobres e dos mais ricos. Numericamente, varia de 0 a 1. O valor zero representa a situação de igualdade, ou seja, todos têm a mesma renda. O valor um (1) está no extremo oposto, de desigualdade máxima, isto é, uma só pessoa detém toda a riqueza (IPEA, 2013). Na tabela abaixo está indicado o Índice de Gini da renda domiciliar *per capita* para os anos 2000 e 2010 de alguns municípios da Região Metropolitana de Curitiba:

Município	2000	2010
Almirante Tamandaré	0,4759	0,4402
Araucária	0,4834	0,4637
Campina Grande do Sul	0,5079	0,4434
Campo Largo	0,5005	0,4535
Campo Magro	0,5109	0,3984
Colombo	0,4732	0,4196
Curitiba	0,5942	0,5652
Fazenda Rio Grande	0,4538	0,4922
Pinhais	0,4896	0,5082
Piraquara	0,5056	0,4307
Quatro Barras	0,5549	0,4915
São José dos Pinhais	0,5258	0,4599

Fonte: <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/ibge/censo/cnv/ginipr.def>. Acesso em 11 de agosto de 2013.

Com base na definição do Índice de Gini e na tabela, considere as seguintes afirmativas:

1. Curitiba é o município com maior concentração de renda tanto para o ano de 2000 quanto para o de 2010.
2. Todos os municípios apresentaram redução de concentração de renda do ano 2000 ao ano de 2010.
3. Em 2000, Araucária foi o quarto município com melhor distribuição de renda, ficando atrás de Fazenda Rio Grande, Colombo e Almirante Tamandaré.
4. Em 2010, Araucária foi o segundo município com melhor distribuição de renda, ficando atrás de Campo Magro.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- ▶ b) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

19 - No dia 05 de junho de 2013, vários jornais do Paraná e do Brasil divulgaram que a Petrobrás investirá R\$ 144 milhões em uma fábrica localizada no município de Araucária. Essa fábrica, comprada pela Petrobrás da Vale por US\$ 234 milhões, emprega atualmente 470 funcionários. Com base nessas informações e nos conhecimentos sobre o município, assinale a alternativa que indica o principal produto fabricado pela indústria adquirida pela Petrobrás e que receberá os investimentos citados.

- a) Biocombustível.
- b) Gás natural.
- c) Gasolina.
- ▶ d) Fertilizantes.
- e) Massa asfáltica.

- 20 - “Paraná tem 52 cidades com epidemia de dengue, diz Secretaria da Saúde” (Portal G1 Paraná, 01 maio 2013).
 “Número de casos confirmados de dengue bate recorde no PR” (Gazeta do Povo, 04 jun. 2013).

Essas frases são de notícias a respeito da dengue no Paraná. Com base nos seus conhecimentos sobre a doença, assinale a alternativa correta.

- a) A maior quantidade de casos de dengue no Paraná está localizada na Região Metropolitana de Curitiba, local que reúne as condições ambientais ideais para a reprodução do mosquito transmissor.
- b) Os casos de dengue ocorrem principalmente nas zonas rurais, pois tais lugares apresentam inúmeras fontes de água limpa, as quais favorecem o desenvolvimento da larva do mosquito transmissor.
- c) Embora o Paraná tenha apresentado muitos casos de dengue em 2013, entre os estados da Região Sul é o que apresenta a menor quantidade de notificações da doença.
- d) A transmissão da dengue pelo mosquito *Aedes aegypti* ocorre quando o macho infectado pelo vírus pica uma pessoa. Como o vírus fica incubado no inseto, ele transmite a doença durante toda a sua vida.
- ▶ e) Os meses de novembro a abril são considerados os mais críticos em relação à doença, pois é quando há a temperatura favorável ao desenvolvimento da larva do mosquito transmissor.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 21 - “Ata é o registro escrito do que se passa ou do que se passou em uma reunião, assembleia ou convenção. O objetivo principal da ata é expressar as ocorrências de uma reunião de forma clara e precisa” (Gold, 2010, p. 182). O redator da ata deve pensar nas informações apresentadas durante a reunião para saber distinguir as principais ideias das informações secundárias. Assinale a alternativa que corresponde aos elementos básicos de uma ata.

- a) Nome dos participantes da última reunião, identificação dos presentes, ordem do dia sem as decisões tomadas, identificação do presidente e do secretário e fechamento.
- b) Dia, mês, ano, horário, local da reunião, ordem do dia com as decisões tomadas, temas e decisões das demais reuniões ocorridas no mês.
- c) Local da reunião, identificação dos presentes, contratações informadas pelo setor de recursos humanos, identificação do presidente e do secretário.
- ▶ d) Dia, mês, ano, horário, local da reunião, identificação dos presentes, ordem do dia com as decisões tomadas, identificação do presidente e do secretário e fechamento.
- e) Dia, mês, ano, horário, local da reunião, identificação dos presentes, identificação do presidente e do secretário.

- 22 - “A eficácia do texto empresarial moderno equivale à força da retórica clássica. [...] há que se perceber como o simples e-mail cotidiano funciona como instrumento de endomarketing, reforçando ou conferindo novos rumos à cultura da empresa” (Gold, 2010, p. 6). Por isso, o texto empresarial:

- ▶ a) deve ser percebido como um instrumento relacionado à função estratégica empresarial.
- b) é um instrumento de segundo plano da empresa.
- c) deve ser percebido como um instrumento de uso de alguns setores da empresa.
- d) é utilizado para compor exclusivamente relatórios financeiros.
- e) é o instrumento próprio para a confecção de cartas pessoais.

- 23 - Ao escrever a clientes, responder solicitações, passar informações sobre diversos assuntos ou subsidiar informações para a tomada de decisões, algumas características são fundamentais para um texto empresarial (Gold, 2010). São elas:

- ▶ a) Objetividade, clareza, concisão, correção gramatical, linguagem adequada e coerência.
- b) Objetividade, frases curtas, vocabulário informal e correção gramatical.
- c) Frases longas, texto longo e bem explicativo e excesso de informações.
- d) Frases rebuscadas, vocabulário sofisticado e texto complexo.
- e) Objetividade, clareza, excesso de informações, vocabulário informal e frases longas.

- 24 - “O conceito de correspondência abrange maior quantidade de pormenores caracterizadores que o de carta. Esta comunicação é escrita, acondicionada em envelope (ou semelhante) e endereçada a uma ou várias pessoas. A carta comercial é o meio de comunicação muito usado na indústria e no comércio” (Medeiros e Hernandes, 2009, p. 77). Quanto à espécie, a carta pode ser:

- ▶ a) particular, bancária, comercial ou oficial.
- b) familiar, de amigos, de colegas ou de bancos.
- c) objetiva, formal, informal ou complexa.
- d) particular, bancária, complexa ou empresarial.
- e) empresarial, ativa, inativa ou formal.

- 25 - “Sua voz, ao atender a qualquer chamada, deve ser segura, atenta, natural; o vocabulário deve ser correto, profissional; você deve ser agradável” (Medeiros e Hernandes, 2009, p. 140). Ao atender ao telefone na empresa, deve-se:

- a) falar rapidamente e não repetir as informações, pois isso pode irritar o cliente.
- ▶ b) falar com cortesia, prestando atenção às informações prestadas.
- c) atender ao terceiro toque e falar rápido.
- d) identificar o setor sem obrigatoriedade de identificar a empresa.
- e) falar: “Alô, bom dia!”.

26 - As ligações internacionais “podem ser feitas direta ou indiretamente. No primeiro caso, você faz uso da telefonista. No segundo, você pede a ajuda dela. Tenha o máximo de cuidado, principalmente quanto ao número e ao horário” (Medeiros e Hernandez, 2009, p. 149). Ao fazer uma ligação internacional, é interessante consultar não só o fuso horário como também uma ferramenta utilizada em atendimentos telefônicos em âmbito nacional e internacional para padronizar a forma como soletramos nomes e sobrenomes. O nome dessa ferramenta é:

- a) lista telefônica.
- b) manual de instrução de trabalho.
- c) internet.
- ▶ d) código fonético internacional.
- e) guia de atendimento telefônico.

27 - “O primeiro contato cliente-empresa geralmente se dá através da/o telefonista. A segunda intermediação pode se dar por meio da/o secretária/o ou qualquer outro auxiliar administrativo que faça parte da sua equipe” (Neiva e D’Elia, 2009, p. 181). A única forma de o cliente ligar diretamente para o setor que deseja é se a empresa possuir o sistema:

- a) Código Fonético Internacional.
- ▶ b) DDR – Discagem Direta de Ramal.
- c) PABX inteligente.
- d) Fax portátil.
- e) Telefonista *on line*.

28 - Quando você recebe uma ligação “atenda prontamente, sempre que possível ao primeiro toque. As pessoas que ligam ficam mal impressionadas quando o telefone toca, toca e ninguém atende. Pense um pouco: o que lhe agrada mais quando faz uma ligação? Não é a atenção, a objetividade e a cortesia da resposta imediata?” (Neiva e D’Elia, 2009, p. 184). Nesse sentido, considere as seguintes maneiras de atender uma chamada telefônica:

1. Empresa X, Maria, bom dia, em que posso lhe ajudar?
2. Alô, pois não, quem fala? Maria, bom dia.
3. Recursos Humanos, Maria, bom dia, com quem eu falo?
4. Maria na linha, pode falar, quer falar com quem?

São formas adequadas de atender uma chamada telefônica:

- a) 1, 2, 3 e 4.
- ▶ b) 1 e 3 apenas.
- c) 2 e 4 apenas.
- d) 1, 2 e 3 apenas.
- e) 1, 3 e 4 apenas.

29 - “Dentro de uma empresa, uma das principais qualidades desejáveis [...] é a capacidade de relacionar-se bem com executivos, auxiliares, colegas, visitantes. Em suma, é necessário promover boas relações no escritório. As Relações Humanas interessam-se pelos seguintes aspectos do comportamento: atitudes, motivação, satisfação de necessidades, frustração, comportamento defensivo” (Medeiros e Hernandez, 2009, p. 7). Pensando nesses aspectos do comportamento e seu significado, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | | |
|-----------------------------|-----|--|
| 1. Atitude. | () | É um conjunto de fatores que despertam, sustentam e/ou dirigem o comportamento. |
| 2. Motivação. | () | Inclui o incentivo, que é um objeto ou fato capaz de remover o estado de impulso. |
| 3. Frustração. | () | É a predisposição para reagir positiva ou negativamente com relação a pessoas, objetos ou situações. |
| 4. Comportamento defensivo. | () | Manifesta-se como irritação, agressão, hostilidade, raiva, projeção, regressão. |
| | () | É o comportamento que visa proteger o ego da ansiedade. É um ato de autoproteção. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 – 2 – 4 – 1.
- b) 2 – 4 – 1 – 3.
- ▶ c) 2 – 1 – 3 – 4.
- d) 1 – 2 – 3 – 4.
- e) 3 – 1 – 4 – 2

30 - “Organizações gastam uma quantidade incrível de dinheiro com marketing para chamar a atenção de futuros clientes. Normalmente o primeiro contato com um novo cliente é feito por telefone. Sendo assim, esta é a primeira impressão que o cliente terá de sua empresa. Se você é o funcionário responsável pelo atendimento telefônico, é importante causar boa impressão” (Bennet, 2008, p. 37). Com relação ao atendimento efetivo, assinale a alternativa correta.

- ▶ a) A utilização profissional do telefone inclui atender e responder às ligações.
- b) Um bom atendimento telefônico é aquele que gera necessidade no cliente de procurar outra empresa para contratar.
- c) A utilização profissional do telefone inclui evitar certificar-se de que as informações estão precisas.
- d) Um bom atendimento é aquele em que eu coloco o cliente em linha de espera e transfiro quando for possível.
- e) As ligações devem ser respondidas indiferentemente se a informação obtida para dar retorno esteja correta.

31 - “A procura de documentos de todos os tipos aumentou muito nos últimos anos, graças principalmente à necessidade cada vez maior de informações. O arquivo não se reduz apenas a guardar documentos; significa também uma fonte inesgotável de informações, que pretende atender a todos e a todas as questões” (Medeiros e Hernandes, 2009, p. 229). Pensando nos principais elementos de um arquivo e seu significado, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | | |
|-------------------|-----|--|
| 1. Segurança. | () | O arquivo oferece condições de consulta imediata, proporcionando pronta localização dos documentos. |
| 2. Precisão. | () | O arquivo deve acompanhar o desenvolvimento ou o crescimento da empresa, ajustando-se ao aumento do volume e à complexidade. |
| 3. Simplicidade. | () | O arquivo precisa ser claro e de fácil compreensão. |
| 4. Flexibilidade. | () | O arquivo deve oferecer garantia de exatidão na consulta a documentos e assegurar a sua localização. |
| 5. Acesso. | () | O arquivo deve apresentar condições mínimas, incluindo-se medidas de prevenção contra incêndio e extravio. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 5 – 2 – 4 – 1 – 3.
- b) 1 – 2 – 4 – 5 – 3.
- c) 3 – 5 – 2 – 4 – 1.
- d) 1 – 4 – 3 – 2 – 5.
- ▶ e) 5 – 4 – 3 – 2 – 1.

32 - “Também conhecido como arquivo de andamento, ou de *follow up*, precisa ser organizado convenientemente e, para isso, existem métodos tradicionais” (Medeiros e Hernandes, 2009, p. 230). Os três principais métodos tradicionais que têm por finalidade dar suporte aos profissionais responsáveis pela organização e manutenção dos arquivos empresariais são:

- ▶ a) método cronológico, método alfabético e métodos modernos.
- b) método cronológico, método alfabético e métodos por cores.
- c) método de tempo, método de espécies e métodos modernos.
- d) método por tipologias, método alfabético e método por símbolos.
- e) método cronológico, método de cadastro e métodos por nomes.

33 - “A expressão *referências cruzadas* é largamente usada pelas pessoas que lidam com arquivos, enquanto entre os bibliotecários a palavra mais empregada é *remissão*” (Medeiros e Hernandes, 2009, p. 231). A principal finalidade das referências cruzadas é a de informar:

- a) aos colaboradores que utilizam o arquivo que o arquivo físico não deve ser misturado com o arquivo eletrônico.
- ▶ b) a quem for consultar o arquivo que determinado assunto ou nome está arquivado em tal pasta.
- c) aos colaboradores que utilizam o arquivo que após a consulta devem colocar a pasta em cima do arquivo de aço.
- d) a quem for consultar o arquivo que ele está dividido por cores.
- e) aos colaboradores que utilizam o arquivo que toda sexta-feira haverá organização das pastas.

34 - “O uso do computador facilitou a vida dos profissionais em todo o mundo. Mas se as informações não forem guardadas em pastas bem definidas, é missão impossível procurar algum documento existente na máquina” (Grion, 2008, p. 87). A técnica utilizada para organizar e arquivar os documentos eletrônicos é:

- a) ADC – arquivamento de documentos do computador.
- b) GDE – guarda de documentos eletrônicos.
- ▶ c) GED – gestão eletrônica de documentos.
- d) ADE – arquivamento de documentos eletrônicos.
- e) GDI – guarda de documentos institucionais.

35 - “Toda a finalidade do arquivamento se resume em preservar a documentação, tornando-a útil como informação. São objetivos do arquivamento: recolher, selecionar, classificar, catalogar, garantir conservação e confidencialidade e proporcionar consulta imediata” (Neiva e D’Elia, 2009, p. 232). Para que essa organização se efetive, é importante compreender a tipologia dos arquivos, que são divididos em:

- a) morto, acessível e inacessível.
- b) ativo, milenar e praticável.
- c) inativo, válido e acessível.
- ▶ d) ativo, inativo e histórico.
- e) ativo, inativo e válido.

36 - “Acessórios são materiais que objetivam auxiliar o equipamento. A correta e eficiente utilização deles criará condições favoráveis para o andamento do serviço. A escolha acertada dos acessórios está diretamente ligada ao sistema e método de classificação e arquivamento empregados, assim como ao conhecimento dos tipos e modelos existentes no mercado” (Medeiros e Hernandes, 2009, p. 243). Considerando os principais acessórios de um arquivo e seu significado, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | | |
|-----------------------|--------------------------|--|
| 1. Pastas. | <input type="checkbox"/> | São saliências colocadas na parte superior das pastas ou das guias que recebem as anotações ou dizeres pertinentes. |
| 2. Guias. | <input type="checkbox"/> | Servem para dividir as pastas ou documentos em grupos. |
| 3. Projeções. | <input type="checkbox"/> | Servem para agrupar e proteger os documentos comuns a um assunto e, normalmente, têm dimensões padronizadas. |
| 4. Tiras de inserção. | <input type="checkbox"/> | São os dizeres, as inscrições registradas nas tiras de inserção e em seguida inseridas nas pastas ou guias. |
| 5. Notações. | <input type="checkbox"/> | Papeletas ou rótulos que, após receberem os dizeres ou inscrições correspondentes, deverão ser inseridas nas projeções das pastas. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 1 – 2 – 4 – 5 – 3.
 b) 3 – 1 – 2 – 5 – 4.
 c) 2 – 4 – 1 – 3 – 5.
 ► d) 3 – 2 – 1 – 5 – 4.
 e) 5 – 4 – 3 – 2 – 1.

37 - “Há muitos clientes que entram em nossa empresa através do telefone e se retiram desgostosos, falando mal dos produtos e da marca que representamos. Isso porque, na maioria das vezes, as pessoas que atendem ao telefone não sabem como utilizá-lo, colaborando assim para que o atendimento da empresa se torne deficiente e prejudicial” (Neiva e D’Elia, 2009, p. 181). No que se refere aos procedimentos técnicos a serem adotados quando se realiza uma ligação, identifique as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F):

- Em todas as chamadas realizadas, deve ser feita a conferência do número a ser discado.
 Deve-se utilizar sempre a linguagem formal, sem uso de gírias ou tratamento íntimo.
 Deve-se atender utilizando o nome da empresa, do setor, seu nome e um cumprimento cortês.
 Quando um cliente solicitar uma informação, ela deve ser fornecida prontamente; caso não seja possível, deve-se assumir o compromisso de retornar a ligação.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F – V – F – F.
 b) F – F – V – V.
 c) V – V – F – F.
 d) V – F – F – V.
 ► e) V – V – V – V.

38 - Ao nos comunicarmos dentro da empresa, cabe a análise de que meio utilizar para efetivarmos esse processo. “A decisão sobre qual meio utilizar para suas comunicações é uma das mais complexas de todo o planejamento de comunicação” (Medeiros e Hernandes, 2009, p. 34). Sobre a estratégia para a escolha do canal para a comunicação, considere os seguintes itens:

1. Conhecer os receptores da comunicação: quem são? que fazem?
2. Utilizar o veículo de comunicação sugerido pela chefia, dispensando uma análise prévia.
3. Escolher os veículos a serem utilizados: telefone, fax, e-mail, jornal, revista.
4. Verificar os recursos financeiros disponíveis para utilização dos canais escolhidos.

A estratégia para a escolha do canal implica o atendimento aos itens:

- a) 1 e 4 apenas.
 b) 2 e 3 apenas.
 c) 1, 2 e 3 apenas.
 d) 2, 3 e 4 apenas.
 ► e) 1, 3 e 4 apenas.

39 - Sobre os deveres do servidor, previstos na Lei Municipal 1.703/2006, assinale a alternativa correta.

- a) O servidor deverá representar um colega contra a legalidade, omissão ou o devido exercício do dever legal.
 b) A realização de cursos de especialização ou aperfeiçoamento são de escolha do servidor.
 c) Os dados cadastrais do servidor servem apenas para registro, estando ausente o dever de mantê-los atualizados.
 d) Nenhum tipo de requisição terá preferência sobre o serviço para o qual foi designado o servidor.
 ► e) A representação contra omissão será apreciada pela autoridade superior àquela contra a qual foi formulada.

40 - Assinale a alternativa que NÃO corresponde a uma das proibições dos servidores.

- a) Ausentar-se do serviço durante o expediente, sem previa autorização do chefe imediato.
 b) Recusar fé a documentos públicos.
 ► c) Atender pessoas estranhas ao serviço, que busquem informações sobre a atividade à qual está vinculado.
 d) Emprestar dinheiro e cobrar juros abusivos.
 e) Utilizar pessoal ou recursos materiais da repartição em serviços ou atividades particulares.