



**CONCURSO PÚBLICO  
PARA PROVIMENTO DE CARGOS DA PREFEITURA  
MUNICIPAL DE BELA VISTA DE MINAS**

Edital nº 01/2014

**TELEFONISTA**

Código 214

**LEIA COM ATENÇÃO AS SEGUINTE INSTRUÇÕES**

- 1 - Este caderno contém as questões da **PROVA OBJETIVA**.
- 2 - Ao receber a **Folha de Respostas** da **PROVA OBJETIVA**:
  - confira seu nome, número de inscrição e o cargo;
  - assinie, **A TINTA**, no espaço próprio indicado.

**ATENÇÃO:**

**FOLHA DE RESPOSTAS SEM ASSINATURA NÃO TEM VALIDADE.**

- 3 - Ao transferir as respostas para a **Folha de Respostas**:

	A	B	C	D	
01	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• use apenas caneta esferográfica azul ou preta;
02	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• preencha, sem forçar o papel, toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão;
03	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• assinale somente <b>uma</b> alternativa em cada questão.
04	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Sua resposta <b>NÃO</b> será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou questões rasuradas.

**NÃO DEIXE NENHUMA QUESTÃO SEM RESPOSTA.**

A **Folha de Respostas da PROVA OBJETIVA** não deve ser dobrada, amassada ou rasurada.

**ATENÇÃO:** Nos termos do Edital **9.5.5**, não será permitido ao candidato se ausentar em definitivo da sala de provas antes de decorridas 2 (duas) horas do início das provas. **9.5.6**. Ao terminar a **Prova Objetiva** de Múltipla Escolha, o candidato entregará ao fiscal o **Caderno de Provas** e o **Cartão de Respostas**, devidamente assinados nos locais apropriados. **9.5.12.1**. Os candidatos não poderão utilizar-se, em hipótese alguma de lápis, lapiseira, corretivos, borracha ou lápis-borracha ou outro material distinto. Depois de identificado e instalado, o candidato somente poderá deixar a sala mediante consentimento prévio, acompanhado de um fiscal ou sob a fiscalização da equipe de aplicação de provas. **9.5.25.1**. Durante o período de realização das provas, não será permitido o uso de óculos escuros, boné, chapéu, gorro, lenço ou similares. **9.5.27**. Será vedado ao candidato o **porte de arma(s)** no local de realização das provas, ainda que de posse de documento oficial de licença para o respectivo porte. **9.5.29**. Findo o horário limite para a realização da prova, o candidato deverá entregar a folha de resposta da prova objetiva, devidamente preenchida e assinada ao Aplicador de Sala. **9.5.32**. (alíneas a, b, c, e, f, i) Poderá, ainda, ser eliminado o candidato que: Tratar com falta de urbanidade os examinadores, auxiliares, aplicadores ou autoridades presentes. Estabelecer comunicação com outros candidatos ou com pessoas estranhas a este Concurso Público, por qualquer meio. Usar de meios ilícitos para obter vantagem para si ou para outros. Portar, mesmo que desligados ou fizer uso, durante o período de realização das provas, quaisquer equipamentos eletrônicos como relógios, calculadora, *walkman*, *notebook*, *palm-top*, agenda eletrônica, gravador, telefone celular, *beep*, *pager* entre outros. Fizer uso de livros, códigos, manuais, impressos e anotações. Deixar de entregar a **Folha de Resposta da Prova Objetiva**, findo o prazo limite para realização da prova.

O Caderno de Questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no endereço eletrônico [www.gestaodeconcursos.com.br](http://www.gestaodeconcursos.com.br), no dia 21 de outubro de 2014.

**DURAÇÃO MÁXIMA DA PROVA: 4 (QUATRO) HORAS**

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

# ATENÇÃO

Sr.(a) Candidato(a)

Antes de começar a fazer a prova, confira se este caderno contém, ao todo, 40 (quarenta) questões objetivas, cada uma constituída de 04 (quatro) alternativas — assim distribuídas: 15 (quinze) questões de **Língua Portuguesa**, 10 (dez) questões de **Conhecimentos Gerais e Atualidades**, 15 (quinze) questões de **Conhecimentos Específicos**, todas perfeitamente legíveis.

Havendo algum problema, informe imediatamente ao aplicador de provas para que ele tome as providências necessárias.

Caso V.Sa. não observe essa recomendação, não lhe caberá qualquer reclamação ou recursos posteriores.

**INSTRUÇÃO** - Leia o texto a seguir para responder às questões de 1 a 6.

### A difícil arte de ser bizarro

Num dos maiores dicionários de língua portuguesa, bizarro recebe nove definições. Sete delas são elogiosas. Bizarro é aquele que se destaca pela aparência bem cuidada, por modos e trajés elegantes, briosos, nobres. O uso mais comum hoje é como sinônimo de esquisito, estranho e excêntrico. Essa definição aparece por último, como informal e recente.

Talvez nenhum outro adjetivo combine mais com moda que “bizarro”, em todos os seus nove sentidos. O que é bonito, garboso e elegante num dia pode virar esquisito e estranho no outro. O livro Última moda – Uma história do belo e do bizarro, dos historiadores e jornalistas ingleses Barbara Cox, Carolyn Sally Jones, David e Caroline Stafford (Publifolha), reúne boa parte da história de hábitos da moda de gosto e bom-senso duvidosos. É divertido e informativo, mesmo para quem não está nem aí com moda – ou especialmente para essas pessoas.

As ousadas e sacrifícios mal disfarçavam o desejo de se diferenciar. Nas cortes, leis suntuárias ditavam limites para o tipo de acessório e tecido que os súditos podiam usar para que não ostentassem roupas como as da realeza. Não foi possível manter esse controle por muito tempo. À medida que a indústria da moda se expandia e as classes mais pobres passavam a ter acesso a cópias dos acessórios reais, mais mirabolante a moda da alta sociedade se tornava. A ideia de exclusivo viveu muito tempo da arte de dificultar a confecção, o acesso à matéria-prima, até mesmo o uso dos artigos. Muitos dos trajés e acessórios que compõem o bizarro na moda eram mais do que curiosidades estéticas para os olhos de hoje. Alguns prejudicavam a saúde e chegavam a pôr em risco a vida de quem os usava. Armações de saias que levavam mulheres à histeria, estruturas de vestidos inflamáveis, até tintas de roupas que matavam e maquiagens que envenenavam.

Conhecida como uma das mais belas jovens do Reino Unido, Maria Gunning, condessa de Coventry, era adepta da base branca para o rosto e para o busto e de ruje vermelho para as bochechas. Os cosméticos continham chumbo. Abriam fissuras em seu rosto, infeccionaram e a levaram à morte aos 27 anos. Ela passou seus últimos anos num quarto escuro para que ninguém a visse.

Os absurdos da moda foram terreno fértil para as críticas de costume do escritor francês Honoré de Balzac, que afirmou: “A moda nada mais é que um ridículo que não teme objeções”. E que diverte – para quem sobrevive a ela.

OSHIMA, Flávia Yuri. A difícil arte de ser bizarro. Época. São Paulo, Globo, n. 813, 23 dez. 2013, p. 84-86. (Fragmento)

### QUESTÃO 1

Assinale a alternativa em que o sentido indicado para a palavra sublinhada está **INCORRETO**.

- A) “Sete delas são elogiosas.” (1º parágrafo) – **lisonjeiras**.
- B) “[...] para que não ostentassem roupas como as da realeza.” (3º parágrafo) – **mostrassem com alarde**.
- C) “[...] mais mirabolante a moda da alta sociedade se tornava.” (3º parágrafo) – **astuciosa**.
- D) “A moda nada mais é que um ridículo que não teme objeções” (5º parágrafo) – **contestações**.

### QUESTÃO 2

Infere-se que, para a autora do texto, o livro Última moda – Uma história do belo e do bizarro merece ser lido porque

- A) alerta as pessoas sobre os exageros e perigos da moda.
- B) informa sobre a história da moda de maneira divertida.
- C) ensina como estar na moda sem contrariar o bom senso.
- D) mostra a mutabilidade da moda ao longo do tempo.

### QUESTÃO 3

Segundo o texto, a moda das classes altas foi-se tornando cada vez mais extravagante com o objetivo de

- A) manter a diferença em relação às classes mais pobres.
- B) provar a ousadia dos mais ricos e poderosos.
- C) incentivar a expansão da indústria de roupas e acessórios.
- D) garantir a elegância e o prazer estético dos nobres e ricos.

### QUESTÃO 4

Assinale a passagem que expressa a ideia de que aquilo que se considera bonito e elegante é mutável.

- A) “O que é bonito, garboso e elegante num dia pode virar esquisito e estranho no outro.”
- B) “À medida que a indústria da moda se expandia e as classes mais pobres passavam a ter acesso a cópias dos acessórios reais, mais mirabolante a moda da alta sociedade se tornava.”
- C) “Muitos dos trajes e acessórios que compõem o bizarro na moda eram mais do que curiosidades estéticas para os olhos de hoje.”
- D) “A moda nada mais é que um ridículo que não teme objeções.”

### QUESTÃO 5

Assinale a alternativa que está de acordo com o texto.

- A) O limite da extravagância em matéria de moda é a necessidade de bem-estar.
- B) A moda atual deixou de lado as excentricidades que contrariam o bom-senso.
- C) O desejo de se distinguir pela beleza está na base da mutabilidade da moda.
- D) A indústria da moda facilitou a cópia e imitação de peças antes exclusivas.

### QUESTÃO 6

As palavras ou expressões sublinhadas fazem referência a elementos do texto.

Assinale a alternativa em que o elemento referido foi indicado **INCORRETAMENTE**.

- A) “Sete delas são elogiosas”. (1º parágrafo) – **das definições**.
- B) “Essa definição aparece por último, como informal e recente”. (1º parágrafo) – **a definição de bizarro como elegante, brioso, nobre**.
- C) “Alguns prejudicavam a saúde e chegavam a pôr em risco a vida de quem os usava”. (3º parágrafo) – **alguns trajes e acessórios**.
- D) “E que diverte – para quem sobrevive a ela”. (5º parágrafo) – **moda**.

### QUESTÃO 7

Assinale a alternativa em que a palavra sublinhada é um **advérbio**.

- A) “Essa definição aparece por último, como informal e recente”.
- B) “Nada podia ser igual ao que a realeza usava”.
- C) “Não foi possível manter esse controle por muito tempo”.
- D) “As classes mais pobres passavam a ter acesso a cópias dos acessórios reais”.

### QUESTÃO 8

Assinale a alternativa em que o adjetivo em destaque funciona como predicativo do sujeito.

- A) O que é bonito, garboso e elegante num dia pode virar **esquisito** e estranho no outro.
- B) Muitos dos trajes bizarros eram mais do que curiosidades **estéticas**.
- C) Os absurdos da moda ofereciam um terreno **fértil** para os críticos.
- D) O bizarro tornava **diferentes** as pessoas da classe alta.

### QUESTÃO 9

Assinale a alternativa em que a oração sublinhada expressa ideia de proporção.

- A) “Talvez nenhum outro adjetivo combine mais com moda que ‘bizarro’, em todos os seus nove sentidos.”
- B) “É divertido e informativo, mesmo para quem não está nem aí com a moda – ou especialmente para essas pessoas.”
- C) “Nas cortes, leis suntuárias ditavam limites para o tipo de acessório que os súditos podiam usar para que não ostentassem roupas como as da realeza.”
- D) “À medida que as classes mais pobres passavam a ter acesso a cópias dos acessórios reais, mais mirabolante a moda da alta sociedade se tornava.”

### QUESTÃO 10

Assinale a alternativa em que as formas verbais foram empregadas **CORRETAMENTE**.

- A) Se você puser as fichas em ordem alfabética, ficará fácil encontrá-las.
- B) Se soubesse que ia chover, eu teria trazido o guarda-chuva.
- C) Não vou mais interferir; faça o que lhe convier.
- D) Você não tem nada a temer, desde que seja sincero.

### QUESTÃO 11

Assinale a alternativa em que a concordância verbal está **INCORRETA**.

- A) Um conjunto amplo de pessoas respondeu ao questionário.
- B) Falta apenas dois dias para o fechamento das inscrições.
- C) A maioria das empresas ainda mantêm estruturas burocráticas.
- D) Não basta as empresas disporem de uma tecnologia de ponta.

### QUESTÃO 12

Em relação à flexão e ao emprego dos verbos, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Ele não esperava que você intervisse na questão.
- B) Se ele manter a calma, dará tudo certo.
- C) Quando ele vir o documento, vai acreditar em você.
- D) Tudo ocorreu conforme eu prevera.

### QUESTÃO 13

Em relação ao uso da vírgula, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) A primeira pesquisa de mercado foi realizada em 2008, quando a empresa, a Minds Idiomas, ainda não tinha completado um ano.
- B) A crise da economia mundial, que começou nos Estados Unidos no último ano rapidamente se alastrou para a Europa e a Ásia.
- C) Em uma das pesquisas, organizada pela equipe interna da rede, os alunos opinam sobre a eficiência das aulas.
- D) Alguns países haviam sofrido menos com a crise, porém, se em alguns lugares a crise tardou a chegar, ela não falhou.

### QUESTÃO 14

Assinale a alternativa em que o acento indicador da crase foi usado **INCORRETAMENTE**.

- A) Queria, antes de tudo, certificar-me das práticas dos fabricantes em relação às normas socioambientais.
- B) As árvores que dão origem às tábuas demoram entre 15 e 20 anos para chegar à idade de corte.
- C) A profissional chinesa à quem as empreendedoras recorreram selecionou dois fabricantes do produto.
- D) O verniz que dá acabamento às tábulas é à base de água e não utiliza qualquer solvente.

### QUESTÃO 15

Assinale a alternativa em que as palavras da frase estão grafadas **CORRETAMENTE**.

- A) Não houve nenhum atrazo na publicação das regras da licitação.
- B) A Rússia ameaçou paralizar o fornecimento de gás para muitos países europeus.
- C) A expectativa de reação não foi empecilho para que agissem de modo violento.
- D) Vivia obcecado pelos prazos e em um estado de constante tenção.

## CONHECIMENTOS GERAIS E ATUALIDADES

### QUESTÃO 16

O território palestino, situado no Oriente Médio e intensamente bombardeado por Israel em julho de 2014, é denominado:

- A) Deserto da Arábia.
- B) Hebron.
- C) Faixa de Gaza.
- D) Estreito de Hamas.

### QUESTÃO 17

Com mais de 50 anos de vida pública e tendo já ocupado os cargos de deputado, governador e presidente da República, José Sarney anunciou recentemente que, quando terminar seu atual mandato, não mais concorrerá a outro cargo público.

Atualmente José Sarney exerce mandato de:

- A) Governador
- B) Deputado Federal
- C) Senador
- D) Vice – Presidente da República

### QUESTÃO 18

O FMI emitiu relatório sobre a economia do Brasil em 2014. FMI é a sigla de:

- A) Fundo Mundial de Investimentos.
- B) Fundo Monetário Internacional.
- C) Fundação do Mercado Internacional.
- D) Federação Mercantil Internacional.

### QUESTÃO 19

Fenômeno mundial da literatura junto ao público jovem, o autor conquista cada vez mais seguidores tanto na *web* quanto nas livrarias. Seu maior *best seller* *A Culpa é das Estrelas* vendeu mais de 1 milhão de exemplares, tendo sido 300.000 só no Brasil. Recentemente, esse mesmo *best seller* foi adaptado para o cinema, também com muito sucesso de público e crítica.

O texto se refere a:

- A) Stephanie Meyer.
- B) John Green.
- C) J. R. R. Tolkien.
- D) J.K. Rowling.

### QUESTÃO 20

Em maio de 2014, o Brasil perdeu um dos seus mais conhecidos cantores: Jair Rodrigues. Sobre o referido cantor, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Era um cantor de samba.
- B) Tem dois filhos que são também artistas do meio musical.
- C) Era paulista.
- D) Morreu após uma longa internação para tratar de problemas de saúde.

### QUESTÃO 21

Segundo a Lei Orgânica do município de Bela Vista de Minas, constituem atribuições comuns ao Município, à União e ao Estado:

- A) Promover os serviços de iluminação pública.
- B) Fiscalizar, nos locais de venda, peso, medidas e condições sanitárias de gêneros alimentícios.
- C) Dispor sobre os serviços funerários e de cemitérios.
- D) Proteger os documentos, as obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, os monumentos, as paisagens naturais e dos sítios arqueológicos.

### QUESTÃO 22

Entre os símbolos do município de Bela Vista de Minas, **NÃO** se inclui:

- A) A bandeira.
- B) O livro.
- C) O brasão.
- D) O selo.

### QUESTÃO 23

O município de Bela Vista de Minas, segundo sua Lei Orgânica, assegura ao servidor público alguns dos direitos sociais previstos na Constituição da República para o trabalhador urbano ou rural.

Entre os referidos direitos assegurados pela Lei Orgânica, **NÃO** se inclui:

- A) Seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário.
- B) Salário mínimo fixado em lei.
- C) Remuneração do trabalho noturno superior ao diurno.
- D) Repouso semanal remunerado, preferencialmente aos domingos.

### QUESTÃO 24

No município de Bela Vista de Minas, cada período de cinco anos de efetivo exercício dá ao servidor o direito de adicional de \_\_\_\_\_ sobre seu vencimento.

Conforme o que dispõe a Lei Orgânica do Município de Bela Vista de Minas, a frase ficará correta se a lacuna for preenchida com:

- A) 1%.
- B) 5%.
- C) 10%.
- D) 20%.

### QUESTÃO 25

“Vou poder dizer que tenho uma segunda casa”, afirmou o jogador Ronaldinho Gaúcho ao se despedir do clube em 29 de julho de 2014.

Disponível em: <[valeagoraweb.com.br](http://valeagoraweb.com.br)> Acesso em 30 jul 2014.

O clube a que se refere a notícia acima é o:

- A) Cruzeiro Esporte Clube
- B) Clube Atlético Mineiro
- C) Internacional de Porto Alegre
- D) Grêmio Porto Alegrense

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 26

Às vezes o cliente telefona para pedir ajuda com um problema, mas, como está chateado não permite que o atendente responda as preocupações dele, falando sem parar.

A esse respeito, assinale a alternativa **INCORRETA** sobre a postura do atendente.

- A) Use sempre um tom de voz calmo.
- B) Prive-se de sinais de impaciência, como suspirar.
- C) Interrompa o cliente, sugerindo-lhe falar menos sobre sua frustração.
- D) Não tente interromper o cliente porque poderá, assim, fazê-lo recomeçar ou falar mais.

### QUESTÃO 27

Considere este texto:

Existem ferramentas e técnicas para cada negócio e profissão. Os representantes do serviço ao cliente não são diferentes, embora suas ferramentas sejam menos tangíveis. As ferramentas e técnicas de serviço eficaz ao cliente estão relacionadas com o que os funcionários dizem e fazem em relação a cada cliente. As declarações de empatia são usadas como a principal resposta \_\_\_\_\_

Todas as frases abaixo completam corretamente o texto, **EXCETO**:

- A) para despertar no cliente frustração, irritação e oscilação.
- B) a qualquer situação em que o cliente está chateado ou frustrado.
- C) se há a possibilidade de que o cliente fique frustrado ou irritado no futuro.
- D) pois provam ao cliente que você compreende seu estado emocional.

### QUESTÃO 28

Analise as afirmativas sobre a qualidade no atendimento ao cliente assinalando **V** para as **verdadeiras** e **F** para as **falsas**.

- ( ) Os fornecedores perdem em média 65% de todos os negócios em razão da visível falta de interesse do seu pessoal.
- ( ) A falta de interesse do pessoal de uma empresa reflete em falta de atenção às necessidades do cliente e no não atendimento as suas expectativas.
- ( ) O cliente insatisfeito com o serviço recebido na instituição vai contar isso a outras pessoas, essa informação pode-se espalhar por toda a comunidade instantaneamente, como ocorre nas redes sociais.
- ( ) De várias maneiras, os custos de um mau atendimento ao cliente não são maiores do que os de um bom atendimento.
- ( ) O pessoal da linha de frente da instituição, bem como todos na cadeia de cuidar bem do cliente têm responsabilidade na qualidade do serviço.

- A) F V V F V
- B) F V V F F
- C) V V V F V
- D) V F V F V

### QUESTÃO 29

Segundo Wellington (2011), o atendimento ao cliente é o ponto de partida e, para ser eficaz, deve ser

- A) delicado, curioso, profissional, animado, perspectivo, seguro, descuidado.
- B) profissional, dedicado, curioso, seguro, genérico, eficiente, impressionável.
- C) profissional, exaltado, amigável, prospectivo, cuidadoso, especializado, dedicado.
- D) profissional, eficiente, seguro, amigável, especializado, cuidadoso, confiável.

### QUESTÃO 30

Coletar informações para executar tarefas, pode ser algo relativamente simples, mas é também algo que demanda tempo, como também exige habilidades para transmiti-las.

Numere a **COLUNA II** de acordo com a **COLUNA I**, relacionando as barreiras de comunicação às suas definições.

#### COLUNA I

1. Ambiente
2. Estereótipos
3. Emoções
4. Linguagem
5. Pressupostos

#### COLUNA II

- ( ) Inúmeras pessoas podem falar de maneiras diferentes, elas também podem fazê-lo com simplicidade, usar jargão especializado ou frases completas.
- ( ) Em função de ideias preconcebidas, podemos ver ou ouvir o que esperamos ver e ouvir, em vez do que realmente aconteceu e foi dito, tirando conclusões apressadas.
- ( ) Se as pessoas estiverem em um espaço que não as encoraja a trocar ideias livremente, a comunicação pode ser inibida.
- ( ) Pode ser uma boa ferramenta de comunicação e também uma barreira se forte demais, pois poderá distorcer a mensagem, como também evidenciar segundas intenções.
- ( ) Uma vez que aprendemos com as experiências – boas ou ruins, existe o perigo de adotarmos atitudes padrão e clichês.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 4 3 5 1 2
- B) 4 5 1 3 2
- C) 5 4 1 2 3
- D) 4 5 3 1 2

### QUESTÃO 31

Existem aspectos e regras que devem ser observados ao deixar ou receber mensagens na secretária eletrônica pelo correio de voz.

A esse respeito, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Seja conciso: recados compridos sobrecarregam todo o sistema.
- B) Identifique-se dizendo seu nome, o da empresa ou setor, e informe o assunto e o telefone para retorno.
- C) Se for atendido por secretária eletrônica, informe onde e quando será possível falar com você.
- D) Dê retorno aos recados deixados em sua secretária eletrônica e no correio de voz em uma semana.

### QUESTÃO 32

Analise as afirmativas a seguir sobre a excelência no atendimento telefônico.

- I. Tenha boa memória, não há necessidade de anotar todas as ligações e recados.
- II. Evite ligações extensas para não prejudicar outros clientes que estejam tentando entrar em contato com a instituição.
- III. Percebendo que a providência a ser tomada durante uma ligação demanda tempo, interrompa a ligação e retorne quando puder.
- IV. Use analogia ao descrever uma situação ou objeto, para facilitar a compreensão.
- V. Repetir o nome do cliente durante o contato telefônico denota intimidade desnecessária.

A partir dessa análise conclui-se que estão **CORRETAS** as afirmativas

- A) I, II, III, IV e V.
- B) II e IV apenas.
- C) II, IV e V apenas.
- D) I, III e V apenas.

### QUESTÃO 33

A linguagem que você usa, é o que ela diz sobre você. Por isso as construções gramaticais corretas demonstram um nível de educação e profissionalismo, e transmitem sinais adicionais de sua formação e de sua idade. (Hansen, 2011).

Para que possamos construir uma boa comunicação, precisamos nos ater a algumas observações.

A esse respeito, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Falar de forma clara, evitando os jargões e as gírias regionais.
- B) Reforçar a imagem profissional, usando as construções gramaticais corretas e evitando as gírias inadequadas.
- C) Utilizar uma linguagem apropriada para o seu público.
- D) Para ser visto como pessoa competente e profissional, basta manter-se em silêncio.

### QUESTÃO 34

Segundo Fascioni (2009), para uma boa comunicação, as redundâncias devem ser evitadas.

Assinale a alternativa em que **NÃO** se observa redundância.

- A) O projeto é o elo de ligação entre as entidades.
- B) O projeto é o elo entre as entidades.
- C) Todos foram unânimes em concordar com o projeto.
- D) As duas instituições terão que conviver juntas nesse projeto.

### QUESTÃO 35

Segundo Egrafonte (2010), a excelência em atendimento significa superar todas as expectativas do cliente. Nesse sentido, o atendimento exige o desenvolvimento de habilidades para que seja qualificado.

Assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** as habilidades no atendimento.

- A) Confiabilidade, dispersão, decisão, empatia, presteza e responsabilidade.
- B) Responsabilidade, confiabilidade, flexibilidade, entusiasmo, empatia e presteza.
- C) Presteza, empatia, compromisso, superação, conflito e inexistência.
- D) Perfeccionismo, comentários, ocorrências, repetição, flexibilidade e presteza.

### QUESTÃO 36

A respeito da agenda, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) É uma ferramenta necessária para efetuar um planejamento diário das tarefas que serão executadas.
- B) Há vários tipos de agenda: pessoal, comercial, de telefones e endereços, de compromissos e até com um *layout* específico para as necessidades de cada usuário.
- C) Anotar tudo a lápis para que seja possível cancelar ou modificar um compromisso.
- D) Confirme e atualize, uma vez por ano, a sua agenda.

### QUESTÃO 37

Considere o texto a seguir.

Dá-se o nome de arquivo ao ..... de documentos....., ..... por uma instituição/ pessoa e armazenados de modo seguro e ..... para que haja facilidade de ..... Arquivo também é o ..... onde se guardam ..... de modo organizado.

Assinale a alternativa em que a sequência de palavras completa **CORRETAMENTE** o texto.

- A) conjunto, recebido, expedido, ordenado, manipulação, local, documentos.
- B) conjunto, importantes, elaborados, cronológico, encontrá-los, ambiente, relatórios.
- C) conjunto, expedido, recebido, eficiente, localização, ambiente, relatórios.
- D) conjunto, recebido, expedido, ordenado, localização, local, documentos.

### QUESTÃO 38

Numere a **COLUNA II** de acordo com a **COLUNA I**, associando os tipos de arquivo quanto à sua classificação e frequência de consulta, segundo Egrafonte ( 2010).

#### COLUNA I

#### COLUNA II

- |                |   |
|----------------|---|
| 1. Público     | ( ) Assuntos já solucionados.   |
| 2. Privado     | ( ) Documentos em uso.  |
| 3. Correntes   | ( ) Documentos recebidos e expedidos por órgãos governamentais.       |
| 4. Temporários | ( ) Menos frequência de consulta.                                     |
| 5. Permanentes | ( ) Frequente consulta.   |
| 6. Ativos      | ( ) Conjunto de documentos enviados ou recebidos por pessoas físicas. |
| 7. Inativos    | ( ) Valor cultural.   |

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 4 6 1 7 2 3 5
- B) 4 6 1 7 3 2 5
- C) 6 4 1 3 5 2 7
- D) 6 4 1 5 3 2 7

### QUESTÃO 39

O método alfabético é bastante prático, consistindo em agrupar os documentos na ordem alfabética.

Segundo Egrafonte, 2010, coloque em ordem alfabética os nomes a seguir, obedecendo as regras gerais.

- ( ) João Oliviski
- ( ) A.R. Torres
- ( ) Editora Brader Ltda.
- ( ) 2 Irmãs Freios e Amortecedores
- ( ) VASP
- ( ) Dr. Roberto Lavosier Mattos
- ( ) O Estado de São Paulo

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 4 3 7 6 1 2 5
- B) 5 1 4 3 7 2 6
- C) 4 3 7 6 1 2 5
- D) 5 1 4 7 2 6 3

### QUESTÃO 40

Segundo Gois (2010), todo o treino de memória deve começar por um treino de concentração. A concentração é a faculdade que torna possível fixar a atenção sobre um assunto ou ocupação.

A esse respeito, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) A concentração deve se estender por um longo período de tempo sobre tudo que lhe agrada.
- B) A concentração pode-se iniciar com uma manchete de um jornal, uma propaganda ou um programa de televisão.
- C) A concentração não depende da sua vontade.
- D) Todo o treino de memória deve começar com um longo período de relaxamento.



## FOLHA DE RESPOSTAS (RASCUNHO)

01  A  B  C  D

02  A  B  C  D

03  A  B  C  D

04  A  B  C  D

05  A  B  C  D

06  A  B  C  D

07  A  B  C  D

08  A  B  C  D

09  A  B  C  D

10  A  B  C  D

11  A  B  C  D

12  A  B  C  D

13  A  B  C  D

14  A  B  C  D

15  A  B  C  D

16  A  B  C  D

17  A  B  C  D

18  A  B  C  D

19  A  B  C  D

20  A  B  C  D

21  A  B  C  D

22  A  B  C  D

23  A  B  C  D

24  A  B  C  D

25  A  B  C  D

26  A  B  C  D

27  A  B  C  D

28  A  B  C  D

29  A  B  C  D

30  A  B  C  D

31  A  B  C  D

32  A  B  C  D

33  A  B  C  D

34  A  B  C  D

35  A  B  C  D

36  A  B  C  D

37  A  B  C  D

38  A  B  C  D

39  A  B  C  D

40  A  B  C  D

AO TRANSFERIR ESSAS MARCAÇÕES PARA A FOLHA DE RESPOSTAS,  
OBSERVE AS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DADAS NA CAPA DA PROVA.  
**USE CANETA ESFEROGRÁFICA AZUL OU PRETA.**

**ATENÇÃO:  
AGUARDE AUTORIZAÇÃO  
PARA VIRAR O CADERNO DE PROVA.**