

# CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DO ESTADO DO PARANÁ

## CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2016

CARGO DE NÍVEL MÉDIO

# 270: RECEPCIONISTA



## CADERNO DE PROVA - LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

- 1 Confira se seu CADERNO DE PROVA corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém cinquenta questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 50.
- 2 Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 3 O CARTÃO-RESPOSTA, que será entregue pelo fiscal durante a prova, é o único documento válido para a correção das questões objetivas expostas neste caderno.
- 4 Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal.
- 5 No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente às suas respostas deve ser feita com caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
- 6 Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
- 7 Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
- 8 A duração total da prova objetiva é de 4 horas, incluindo o tempo destinado à identificação - que será feita no decorrer da prova - e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
- 9 Reserve, no mínimo, os 15 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
- 10 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, 1 hora após o início da prova e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
- 11 É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
- 12 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
- 13 Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA e deixe o local de prova.

## INFORMAÇÕES

- **26/06/2016** – Data de aplicação da prova objetiva.
- **27/06/2016** – A partir das 16h (horário de Brasília) – Divulgação do Gabarito Preliminar da prova objetiva.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- **A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA poderá implicar a anulação da sua prova.**

Para uso do Instituto QUADRIX

Chave de Segurança

**TIPO 5 E**

**REP270**

INSTITUTO  
**QUADRIX**

# PROVA OBJETIVA

## LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder às **questões de 1 a 5**, leia o texto abaixo.

### Federação orienta atletas a escovar dentes com água mineral no Rio

Um manual distribuído pela Federação Internacional de Remo orienta os atletas a escovarem os dentes com água mineral e a usarem álcool para desinfetar as mãos, conforme mostrou o RJTV. As **Olimpíadas** do Rio enfrentam a desconfiança das delegações estrangeiras em relação à qualidade da água encanada.

A Cedae repudiou em nota a informação do manual. Segundo a companhia, “assim como nos Estados Unidos e países europeus, a água distribuída é totalmente potável na torneira”, e informou que para manter sua qualidade é necessário que seja armazenada adequadamente nos imóveis. A nota da Cedae diz ainda que “a informação passada através desse manual é preconceituosa e não condiz com a realidade do Estado do Rio de Janeiro, onde não há registro atual de internações por surto de doenças de veiculação hídrica”.

O presidente do Comitê Olímpico Internacional (COI), Thomas Bach, disse ter recebido garantias de que a qualidade da água nos locais de provas vai ser testada de acordo com os padrões da Organização Mundial de Saúde. O dirigente também falou que a OMS não considera o Rio um dos locais de maior incidência do vírus da zika e **que a organização respaldou as ações das autoridades brasileiras para garantir a saúde das delegações.**

### Novas instalações

Duas novas instalações dos Jogos Olímpicos de 2016, ambas localizadas no Complexo Esportivo de Deodoro, foram inauguradas: a Arena da Juventude, que receberá partidas de basquete feminino, esgrima do pentatlo moderno e esgrima em cadeira de rodas; e o Estádio de Deodoro, que terá disputas de rúgbi, de três modalidades do pentatlo moderno e dos jogos do futebol de 8. Na próxima semana, as duas instalações receberão a Copa do Mundo de Pentatlo Moderno.

Mas a construção do velódromo está atrasada três meses. Com problemas de caixa, a empreiteira contratada não estava dando conta do projeto e a prefeitura anunciou a contratação de uma segunda empreiteira para acelerar as obras. O evento teste da modalidade que aconteceria em março, mas teve que ser adiado para entre 29 de abril e 1º de maio.

“Ela fez uma subcontratação de uma empresa maior, com mais capacidade, mais pessoal, e a gente vai conseguir cumprir com o prazo do evento teste”, disse o prefeito Eduardo Paes.

A prefeitura substituiu as empresas responsáveis pela construção do Centro Olímpico de Tênis e do Centro Olímpico de Hipismo pelo mesmo motivo: atrasos nas obras. A reforma do Estádio de Remo da Lagoa também está atrasada. No fim de fevereiro, o governo do estado anunciou a substituição da construtora responsável.

(g1.globo.com.br. Acesso em Junho/2016.)

### QUESTÃO 1

Com relação ao respeito à Norma Culta padrão escrita, no título do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Antes da forma verbal “escovar”, deveria ter sido empregado acento indicativo de crase.
- (B) Não há qualquer ambiguidade no título do texto.
- (C) A forma verbal “escovar” é um infinitivo, corretamente empregado no título, que poderia também estar no plural.
- (D) A palavra “água” não deveria ter recebido acento gráfico.
- (E) A forma verbal “escovar” deveria estar no plural para concordar com seu sujeito, “dentes”.

### QUESTÃO 2

Assinale a alternativa que contenha apenas palavras corretamente acentuadas pelo mesmo motivo que a palavra “Olimpíadas”, em destaque no texto.

- (A) Distribuída e saúde.
- (B) Necessário e incidência.
- (C) Também e comitê.
- (D) Responsável e potável.
- (E) Hídrica e olímpico.

### QUESTÃO 3

Releia esta passagem do texto:

*“O presidente do Comitê Olímpico Internacional (COI), **Thomas Bach**, disse ter recebido garantias de que a qualidade da água nos locais de provas vai ser testada de acordo com os padrões da Organização Mundial de Saúde.”*

Assinale a alternativa que contenha a função sintática do termo destacado acima.

- (A) Aposto explicativo.
- (B) Vocativo.
- (C) Sujeito simples.
- (D) Objeto direto.
- (E) Adjunto adverbial.

### QUESTÃO 4

Assinale a alternativa que contenha um termo destacado com a mesma função sintática da oração destacada no terceiro parágrafo do texto, “que a organização respaldou as ações das autoridades brasileiras para garantir a saúde das delegações”.

- (A) **“A prefeitura** substituiu as empresas responsáveis pela construção do Centro Olímpico de Tênis”.
- (B) “No fim de fevereiro, o governo do estado anunciou a substituição **da construtora responsável**”.
- (C) “Duas novas instalações dos Jogos Olímpicos de 2016, ambas localizadas **no Complexo Esportivo de Deodoro**, foram inauguradas”.
- (D) “Na próxima semana, as duas instalações receberão **a Copa do Mundo de Pentatlo Moderno**”.
- (E) “disse **o prefeito Eduardo Paes**”.

**QUESTÃO 5**

Assinale a alternativa que contenha uma correta transposição da oração “No fim de fevereiro, o governo do estado anunciou a substituição da construtora responsável” para a voz passiva.

- (A) No fim de fevereiro, foi anunciado a substituição da construtora responsável.
- (B) No fim de fevereiro, anunciou-se a substituição da construtora responsável.
- (C) No fim de fevereiro, o governo do estado pronunciou-se sobre a substituição da construtora responsável.
- (D) No fim de fevereiro, pelo governo do estado anunciou a substituição da construtora responsável.
- (E) No fim de fevereiro, a construtora responsável foi anunciada pelo governo do estado.

Para responder às **questões de 6 a 10**, leia a tirinha a seguir.



clubedamafalda.blogspot.com

(www.livrosepessoas.com)

**QUESTÃO 6**

A respeito da pontuação no trecho “Mamãe, me explica esse negócio dos dentes de leite.”, assinale a alternativa correta.

- (A) A vírgula presente no trecho é obrigatória, porque isola um substantivo comum.
- (B) A vírgula presente no trecho é facultativa, já que isola o vocativo.
- (C) A vírgula presente no trecho é obrigatória, porque isola o vocativo.
- (D) A vírgula presente no trecho está incorreta, porque isola o vocativo.
- (E) A vírgula presente no trecho é obrigatória, porque isola o sujeito do verbo.

**QUESTÃO 7**

A respeito da sintaxe no trecho “Mamãe, me explica esse negócio dos dentes de leite.”, assinale a alternativa correta.

- (A) O pronome “me” exerce função sintática de objeto indireto.
- (B) No trecho, existem duas orações, coordenadas entre si por uma conjunção.
- (C) O pronome “esse” exerce função sintática de sujeito do verbo “explica”.
- (D) No contexto em que aparece, o verbo “explica” é apenas transitivo direto.
- (E) O sintagma “de leite” exerce função sintática de complemento nominal.

**QUESTÃO 8**

A respeito da linguagem da tirinha, assinale a alternativa correta.

- (A) A expressão “strip tease”, presente no último quadrinho, cria um problema de coerência por se tratar de um termo técnico.
- (B) A reação da menina, no último quadrinho, deve-se ao fato de que sua mãe utiliza uma linguagem muito técnica para explicar a queda dos dentes de leite.
- (C) A palavra “negócio”, presente no primeiro quadrinho, cria um problema de coerência por se tratar de uma gíria típica de médicos.
- (D) A palavra “poing”, presente no primeiro quadrinho, é uma interjeição que indica a frustração da menina diante do fato de que seus dentes cairão.
- (E) A palavra “poing”, presente no primeiro quadrinho, é uma onomatopeia que representa a queda dos dentes de leite.

**QUESTÃO 9**

Os termos “um” e “outro”, presentes no segundo, no terceiro e no quarto quadrinho, referem-se semanticamente a outro termo, que é retomado pelo contexto. Que termo é esse?

- (A) “mamãe”.
- (B) “dentes de leite”.
- (C) “vários dias”.
- (D) “esse lento strip tease”.
- (E) “esse negócio”.

**QUESTÃO 10**

Assinale a alternativa que contenha um termo retirado da tirinha que exerce a função sintática de adjunto adnominal.

- (A) “de uma vez”.
- (B) “não”.
- (C) “depois”.
- (D) “das minhas gengivas”.
- (E) “strip tease”.

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Nas questões que avaliam os conhecimentos de noções de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração padrão, em português, que o mouse está configurado para pessoas destros, que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse e que teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

### QUESTÃO 11

Para responder a esta questão, sobre o aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp, leia cuidadosamente as afirmações a seguir.

- I. Para proporcionar ao usuário uma comunicação mais abrangente, o WhatsApp agora está disponível tanto no celular como no computador através da sua versão WhatsApp Web.
- II. O WhatsApp Web é uma extensão da conta do WhatsApp do aparelho celular para o computador.
- III. As mensagens enviadas e recebidas são completamente sincronizadas entre o aparelho celular e o computador, podendo ser vistas em ambos os dispositivos (computador e celular).

Está correto o que se afirma em:

- (A) I e II, somente.
- (B) II e III, somente.
- (C) I e III, somente.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

### QUESTÃO 12

A implementação do padrão USB 3.1 trouxe alguns novos recursos. Assinale a alternativa que não exibe um desses novos recursos.

- (A) Maior velocidade de transmissão de dados.
- (B) Transmissão full duplex (bidirecional).
- (C) Capacidade de conexão superior a 127 dispositivos.
- (D) Retrocompatibilidade com dispositivos USB 1.1 e USB 2.0.
- (E) Maior capacidade de transmissão de energia elétrica.

### QUESTÃO 13

Assinale a alternativa que melhor descreve o programa Windows PowerShell, do sistema operacional Windows 8.

- (A) É um editor de textos.
- (B) É uma interface de modo texto ou de linha de comando.
- (C) É um gerenciador/acelerador de downloads.
- (D) É um software gerenciador da bateria do computador portátil.
- (E) É um agendador para desligamento automático do computador.

### QUESTÃO 14

Assinale a alternativa que não exibe uma biblioteca padrão do sistema operacional Windows 8.

- (A) Documentos.
- (B) Imagens.
- (C) Programas.
- (D) Músicas.
- (E) Vídeos.

### QUESTÃO 15

O Assistente de Mala Direta Passo a Passo do programa MS Word 2013 exibe quantos tipos de documentos para se trabalhar?

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

### QUESTÃO 16

No programa MS Word 2013, como é chamada a forma que oculta a maioria dos botões e ferramentas, para que o usuário possa se concentrar em sua leitura sem distrações?

- (A) Modo de Leitura.
- (B) Exibir tudo.
- (C) Exibir tela grande.
- (D) Zoom.
- (E) Painel de Navegação.

O seguinte trecho de planilha deverá ser utilizado para responder às **questões 17 e 18**, sobre o programa MS Excel 2013.

	A	B
1	1	2
2	2	
3	3	
4		

### QUESTÃO 17

Qual será o resultado em B1, ao se arrastar para baixo, pela alça de preenchimento da região A1:A3?

- (A) 1
- (B) 1,5
- (C) 2
- (D) 2,5
- (E) 3

**QUESTÃO 18**

Após arrastar para baixo, pela alça de preenchimento da região A1:A3, qual será o valor exibido em B2, ao se arrastar B1 para baixo, pela alça de preenchimento?

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

**QUESTÃO 19**

Para responder a esta questão, sobre a facilidade Firefox Hello, do navegador Mozilla Firefox 46.0.1, leia cuidadosamente as afirmações a seguir.

- I. O Firefox Hello permite que se façam chamadas gratuitas pela internet diretamente do seu navegador.
- II. É possível conectar-se com um usuário do Firefox Hello no Firefox, Chrome ou Opera, por meio de um convite por link.
- III. Estando em uma janela privativa (indicada por um ícone de máscara), o botão Firefox Hello não aparece.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I e II, somente.
- (B) II e III, somente.
- (C) I e III, somente.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

**QUESTÃO 20**

Como é chamado o backup em que o sistema não é interrompido para sua realização?

- (A) Backup Incremental.
- (B) Cold backup.
- (C) Hot backup.
- (D) Backup diferencial.
- (E) Backup normal.

**LEGISLAÇÃO****QUESTÃO 21**

Conforme o Código de Ética Odontológica, Resolução CFO nº 118/12, constitui infração ética:

- (A) renunciar ao atendimento do paciente, durante o tratamento, quando da constatação de fatos que, a critério do profissional, prejudiquem o bom relacionamento com o paciente ou o pleno desempenho profissional.
- (B) exagerar em diagnóstico, prognóstico ou terapêutica.
- (C) recusar-se a exercer a profissão em âmbito público ou privado onde as condições de trabalho não sejam dignas, seguras e salubres.
- (D) comunicar aos Conselhos Regionais sobre atividades que caracterizem o exercício ilegal da Odontologia e que sejam de seu conhecimento.

- (E) recusar qualquer disposição estatutária, regimental, de instituição pública ou privada, que limite a escolha dos meios a serem postos em prática para o estabelecimento do diagnóstico e para a execução do tratamento, bem como recusar-se a executar atividades que não sejam de sua competência legal.

**QUESTÃO 22**

De acordo com a Resolução CFO nº 118/12, Código de Ética Odontológica, constituem deveres fundamentais dos inscritos, exceto:

- (A) abster-se da prática de atos que impliquem mercantilização da Odontologia ou sua má conceituação.
- (B) não manter vínculo com entidade, empresas ou outros desígnios que os caracterizem como empregado, credenciado ou cooperado quando as mesmas se encontrarem em situação ilegal, irregular ou inidônea.
- (C) apontar falhas nos regulamentos e nas normas das instituições em que trabalhe, quando as julgar indignas para o exercício da profissão ou prejudiciais ao paciente, devendo dirigir-se, nesses casos, aos órgãos competentes.
- (D) assegurar as condições adequadas para o desempenho ético-profissional da Odontologia, quando investido em função de direção ou responsável técnico.
- (E) intitular-se especialista, sem necessidade da inscrição da especialidade no Conselho Regional.

**QUESTÃO 23**

Considerando o Código de Processo Ético Odontológico, Resolução CFO nº 59/2004, analise as afirmativas.

- I. O sistema processual ético dos Conselhos de Odontologia se divide em duas instâncias, sendo a primeira constituída pelos Conselhos Regionais e a segunda e última representada pelo Conselho Federal.
- II. Compete ao Conselho Federal o julgamento e a eventual aplicação das penalidades.
- III. As Comissões de Ética terão caráter permanente e deverão ser constituídas, através da indicação do Presidente do Conselho, por 3 (três) Conselheiros Efetivos e Suplentes, cabendo a Presidência ao Conselheiro Efetivo.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I e III, somente.
- (B) I e II, somente.
- (C) II e III, somente.
- (D) I, somente.
- (E) I, II e III.

**QUESTÃO 24**

Em relação ao Código de Processo Ético Odontológico, Resolução CFO nº 59/2004, assinale a alternativa incorreta.

- (A) O ato processual só será declarado nulo, se da nulidade resultar prejuízo para as partes.
- (B) As nulidades deverão ser arguidas na primeira oportunidade em que à parte couber pronunciar-se nos autos, sob pena de preclusão.
- (C) O ato processual deverá ser declarado nulo, sempre que inobservadas as formalidades legais previstas no Código de Ética.
- (D) Nenhuma das partes poderá arguir nulidade a que tenha dado causa ou para que tenha ocorrido.
- (E) A parte não poderá arguir a nulidade referente à formalidade cuja observância só à parte contrária interessa.

**QUESTÃO 25**

Considerando as Resoluções CFO nºs 145/14 e 146/14, analise as proposições seguintes.

- I. O Conselho Federal de Odontologia permite o uso do ácido hialurônico em procedimentos odontológicos, com reconhecida comprovação científica.
- II. O uso da toxina botulínica será permitido para procedimentos odontológicos e vedado, exclusivamente, para fins não odontológicos.
- III. O Conselho Federal de Odontologia proíbe o uso da toxina botulínica, bem como do ácido hialurônico, para fins de uso terapêutico em procedimentos odontológicos e para fins exclusivamente estéticos.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I e III, somente.
- (B) I e II, somente.
- (C) II e III, somente.
- (D) I, somente.
- (E) I, II e III.

**ATUALIDADES****QUESTÃO 26**

Os meios de comunicação têm noticiado protestos em Caracas, na Venezuela, de opositores contra decisão que restringe as manifestações diante do Conselho Nacional Eleitoral e a favor do referendo revogatório contra o presidente Nicolás Maduro. Sobre o tema, leia as afirmativas.

- I. As mobilizações acontecem em um cenário de mal-estar social com a severa escassez de alimentos e remédios, além de uma inflação projetada de 700%, de acordo com o FMI, para 2016. Além disso, o país sofre com cortes cotidianos de energia elétrica e água, além dos altos índices de criminalidade.
- II. O governo descarta a possibilidade de um referendo revogatório em 2016, alegando que os prazos legais não permitem o que a oposição deseja.

- III. Se a consulta acontecer depois de 10 de janeiro de 2017, quando o mandato presidencial completa quatro anos, e Maduro for derrotado, os dois anos restantes serão completados pelo vice-presidente, designado pelo chefe de Estado. Se o referendo acontecer este ano e o chavismo for derrotado, novas eleições serão convocadas.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) há apenas duas afirmativas corretas.
- (E) todas estão corretas.

**QUESTÃO 27**

A mídia lembrou, recentemente, o sequestro de 276 crianças de um internato em Chibok, nordeste da Nigéria, pelo grupo Boko Haram, há pouco mais de dois anos (a ação ocorreu em abril de 2014). Cinquenta e sete escaparam horas depois, mas até hoje não se sabe o destino das outras 219. Especialistas em direitos humanos da ONU e da África pediram que o grupo extremista revele imediatamente a localização das vítimas e que o governo da Nigéria aumente seus esforços para libertar todos os civis sequestrados pelo grupo. Leia as seguintes afirmativas sobre o assunto e assinale a incorreta.

- (A) Nos últimos dois anos, o conflito continuou a crescer e as atividades do Boko Haram espalharam-se para outros países vizinhos como Camarões, Chade e Níger. Mais crianças foram sequestradas, centenas de meninos e meninas foram mortos, mutilados e recrutados.
- (B) Uma das táticas usadas pelo grupo é forçar mulheres e crianças, particularmente meninas, a agir em ataques suicidas em mercados lotados e espaços públicos, matando civis.
- (C) Até o momento o governo da Nigéria não conseguiu retomar o controle de nenhuma parte do país ou libertar qualquer refém do grupo, e pede a ajuda internacional.
- (D) Famílias nigerianas decidiram migrar para áreas mais seguras da Nigéria e países da região. Com mais de 2 milhões de pessoas deslocadas (onde frequentemente as crianças são separadas de suas famílias), a ONU descreveu esses deslocamentos massivos como uma das crises mais graves da África.
- (E) Segundo o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), o número de crianças envolvidas em ataques suicidas na Nigéria, Camarões, Chade e Níger subiu rapidamente no último ano.

**QUESTÃO 28**

O ministro da Fazenda, Henrique Meirelles, anunciou, em 17 de maio, o nome de Ilan Goldfajn para o comando do Banco Central, em substituição ao atual presidente, Alexandre Tombini. Com base em seus conhecimentos atuais sobre o assunto, analise as afirmativas.

- I. O novo nomeado já foi diretor de Política Econômica do próprio BC no mandato do presidente Fernando Henrique Cardoso e no início do governo Luiz Inácio Lula da Silva, entre 2000 e 2003.
- II. Goldfajn era economista-chefe e sócio do Itaú Unibanco. Economista com mestrado e doutorado, ele já atuou em organizações internacionais, como o Banco Mundial, o Fundo Monetário Internacional (FMI) e as Nações Unidas.
- III. A posse de Goldfajn no Banco Central, assim como dos diretores que ele indicar, passa também por aprovação da Comissão de Assuntos Econômicos (CAE) do Senado Federal.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) há apenas duas afirmativas corretas.
- (E) todas estão corretas.

**QUESTÃO 29**

A lenda do boxe Muhammad Ali morreu de "choque séptico provocado por causas naturais não específicas", afirmou sua família.

Ali se tornou uma das maiores figuras esportivas do planeta. Ele morreu na noite de sexta-feira (madrugada de sábado em Brasília) em um hospital de Phoenix, Arizona, Estados Unidos.

O boxeador de 74 anos sofria de doença respiratória, condição que foi complicada pela doença de Parkinson.

(<http://www.bbc.com/portuguese/internacional-36453921>. Acesso em 04/06/16.)

Sobre o esportista, leia as afirmativas e assinale a incorreta.

- (A) No funeral público, realizado em sua cidade natal, Louisville, no Kentucky, o ex-presidente dos Estados Unidos, Bill Clinton, fez uma homenagem ao boxeador.
- (B) Nascido com o nome de Cassius Marcellus Clay, Ali exerceu papel importante como ativista da igualdade entre brancos e negros.
- (C) Conhecido como "O Maior", apelido que ele mesmo cunhou, ganhou seu primeiro título mundial em 1964. Ele foi o primeiro boxeador a ganhar o campeonato na categoria dos pesos-pesados em três ocasiões diferentes.
- (D) Em 1967, Ali interrompeu sua carreira para servir as Forças Armadas americanas na guerra do Vietnã.
- (E) Conhecido pela fala rápida, previsões certas sobre lutas e habilidade no ringue, ele se aposentou em 1981, tendo vencido 56 de suas 61 lutas - 37 por nocaute. Foi coroado "Personalidade do Esporte do Século" pela BBC.

**QUESTÃO 30**

No início de junho de 2016 cerca de 80% dos eleitores suíços rejeitaram a proposta para introduzir uma renda básica garantida para todos os que vivem no país. Segundo as notícias veiculadas, assinale a alternativa que melhor espelha o valor que, se tivesse sido aprovado no plebiscito, o Estado Suíço pagaria.

- (A) 880 euros mensais para qualquer residente no país.
- (B) 1 mil euros mensais para os cidadãos suíços e 500 euros para os estrangeiros.
- (C) Mais de 2,2 mil euros mensais para cada um dos seus cidadãos adultos, independentemente de trabalharem.
- (D) 5 mil euros por ano para qualquer europeu vivendo na Suíça e que esteja desempregado.
- (E) 10 mil euros ao ano e por cada criança nascida na Suíça e que frequente a escola.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 31**

Ética e cidadania são dois conceitos cruciais na sociedade humana. A ética e a cidadania estão relacionadas com as atitudes dos indivíduos e a forma como estes interagem uns com os outros na sociedade. A cidadania pode ser compreendida a partir de duas categorias, que são:

- (A) Cidadania Ética e Cidadania Formal.
- (B) Cidadania Formal e Cidadania Substantiva.
- (C) Cidadania Substantiva e Cidadania Construtiva.
- (D) Cidadania Ética e Cidadania Construtiva.
- (E) Cidadania Qualitativa e Cidadania Formal.

**QUESTÃO 32**

Considere as afirmações a seguir.

- I. Utilizar expressões que demonstrem deferência e desvelo.
- II. Utilizar formas de tratamento informais e linguagem capciosa.
- III. Utilizar uma linguagem direcionada, procurando expressar-se por meio de palavras objetivas, inteligíveis e de fácil interpretação.

Considerando-se as orientações gerais sobre as relações humanas no trabalho, não é verdadeiro o que se afirma em:

- (A) I e III, somente.
- (B) I e II, somente.
- (C) II e III, somente.
- (D) I, somente.
- (E) II, somente.

**QUESTÃO 33**

A qualidade no atendimento é um dos principais fatores para manter a empresa produtiva e competitiva no mercado – realidade apontada como positiva em todos os níveis organizacionais.

Os clientes têm que estar no topo do organograma da empresa, pois assim os funcionários conseguem assimilar a importância do mesmo para a permanência da organização no mercado. Segundo Joseph J. Melone apud Detzel e Desatnick (1995, p. 97), “Não há dúvida de que o negócio de serviços é servir. Trata-se na realidade de um conceito movido por lucros, e não por despesas”. Isso significa esclarecer que o colaborador tem que servir o cliente, atendê-lo da melhor forma possível, satisfazendo-o e fidelizando-o.

De acordo com o trecho apresentado, não é uma atitude correta:

- (A) tratar o cliente como parceiro.
- (B) interromper o cliente sempre que necessário.
- (C) deixar o cliente expor seus pensamentos.
- (D) oferecer soluções plausíveis.
- (E) apresentar diferentes opções para o cliente escolher.

**QUESTÃO 34**

Entre as competências necessárias para o atendimento ao cliente, assinale aquela que não apresenta uma prática para lidar com o público.

- (A) Empatia.
- (B) Solicitude.
- (C) Tolerância.
- (D) Pedantismo.
- (E) Concisão.

**QUESTÃO 35**

A Inteligência Emocional, que permite que nos coloquemos no lugar do outro para que possamos lidar coerentemente com as diferenças de opinião, de visão de mundo, de cultura e de valores, tão requerida no ambiente profissional e social, é denominada:

- (A) Simpatia.
- (B) Autoconhecimento.
- (C) Cordialidade.
- (D) Assertividade.
- (E) Empatia.

**QUESTÃO 36**

Considere as definições seguintes.

- I. Ética profissional é o conjunto de normas éticas que formam a consciência do profissional e representam imperativos de sua conduta.
- II. Ser ético é agir dentro dos padrões convencionais, é proceder bem, é não prejudicar o próximo.
- III. Cumprir as ordens dos seus superiores está acima da ética; portanto, o que vale é o desenvolvimento da empresa.

IV. Na ética todo ato deve estar de acordo com a moralidade.

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) I e II, somente.
- (C) II e III, somente.
- (D) I, II e III, somente.
- (E) I, II e IV, somente.

**QUESTÃO 37**

O(a) recepcionista trabalha diretamente com o público interno e externo e, portanto, precisa demonstrar diferentes competências e habilidades. Analise a seguinte situação:

Seu supervisor está em uma reunião importante e solicita que seja feita uma ligação urgente para um determinado cliente. Em seguida, você percebe que não possui o número do telefone do tal cliente, porém seu supervisor já está em reunião.

Assinale a alternativa que apresenta uma situação de proatividade e que demonstre um fator positivo para o relacionamento na empresa.

- (A) Interromper a reunião e solicitar o número do cliente.
- (B) Procurar na internet e em outros registros (lista telefônica e anotações) o número do cliente.
- (C) Repassar a tarefa para outra pessoa mais competente e acostumada a fazer ligações.
- (D) Aguardar o término da reunião e solicitar o número.
- (E) Levar o telefone ao supervisor para que ele próprio realize a ligação.

**QUESTÃO 38**

Assinale a alternativa que apresenta uma característica de um comportamento defensivo.

- (A) Criar obstáculos e dificuldades para livrar-se do encargo.
- (B) Postar-se aberto, solícito, objetivo e claro.
- (C) Compreender mutuamente e facilitar o atendimento pela eficiência.
- (D) Possuir a mente aberta e sem preconceitos às novas ideias.
- (E) Transmitir respeito aos problemas do ouvinte e confiança.



**QUESTÃO 39**

Uma empresa sólida é uma instituição que apresenta resultados, produtos de alta qualidade, trabalha com processos ágeis e possui uma equipe competente. Tudo isso não pode ser alcançado sem que a matéria-prima principal de uma empresa esteja bem: as pessoas. O trabalho em equipe é fundamental para o sucesso do trabalho e, também, no âmbito pessoal. Trabalhar em um lugar onde as pessoas se relacionam bem é fundamental para qualquer um. Sobre o tema, leia as afirmativas a seguir.

- I. Cada membro da equipe deve manter um controle específico das suas atividades, registrando os dados a partir de um padrão próprio, a fim de dar exclusividade às suas ações e aos seus resultados.
- II. Estabelecer objetivos e funções para que se saiba o propósito do trabalho e qual será o papel de cada um.
- III. Mostrar empatia, educação e respeito aos colegas é algo simples e essencial para uma boa fluidez nos trabalhos em equipe.

São atitudes que objetivam a equipe harmoniosa:

- (A) todas.
- (B) I e II, somente.
- (C) I e III, somente.
- (D) II e III, somente.
- (E) III, somente.

**QUESTÃO 40**

Leia as seguintes definições referentes aos sistemas de PABX.

- I. Todas as ligações internas e a maioria das ligações para fora da empresa são feitas pelos usuários de ramais.
- II. Terminais de onde saem e entram as ligações telefônicas.
- III. Aparelho que impede a realização de ligações interurbanas.
- IV. Só realizam ligações internas.
- V. Meio pelo qual se efetuam as ligações entre ramais e linhas-tronco.

As definições correspondem, respectivamente, a:

- (A) PABX; Ramais; Bloqueador de Interurbanos; Ramais restritos; Enlace.
- (B) Ramais restritos; Ramais; Enlace; Estabilizador de Interurbanos; PABX.
- (C) Ramal; Ramais restritos; Enlace; Bloqueador de Interurbanos; PABX.
- (D) PABX; Enlaces; Interruptor de Interurbanos; Ramais restritos; Ramal.
- (E) PABX; Silenciador de Interurbanos; Enlace; Ramais restritos; Ramal.

**QUESTÃO 41**

O \_\_\_\_\_ é o conjunto de documentos que implicam responsabilidade técnica, financeira ou administrativa, necessária ao esclarecimento de um mesmo assunto, originado por um documento que, durante a sua tramitação, vai sendo instruído por despachos ou por anexações de outros documentos com a finalidade de análise, informações e decisões.

A lacuna é corretamente preenchida por:

- (A) processo
- (B) protocolo
- (C) ofício
- (D) arquivo
- (E) atestado

**QUESTÃO 42**

Lidar com clientes exige alta dose de dedicação, cortesia e bom relacionamento, para que as pessoas se sintam satisfeitas e devidamente atendidas. Um bom atendimento, entretanto, requer conhecimento sobre sua clientela e acerca do que ela precisa, além de manter contato frequente para que a relação seja alimentada. Analise as afirmativas seguintes.

- I. Fortalece o relacionamento entre clientes.
- II. Aumenta a confiança dos clientes.
- III. Maior captação de oportunidade de negócios.

Sobre a necessidade de ter sempre o cadastro telefônico atualizado, é correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) I e III, somente.
- (C) II e III, somente.
- (D) I e II, somente.
- (E) III, somente.

**QUESTÃO 43**

A comunicação empresarial, para ser clara e precisa, necessita de um organograma bem planejado para que a mensagem não seja prejudicada. Dentre os modelos de canais de comunicação, existe um em que a comunicação é feita entre indivíduos de mesmo nível hierárquico. Trata-se da comunicação denominada:

- (A) vertical.
- (B) horizontal.
- (C) vertical ascendente.
- (D) segmentada.
- (E) descendente.

**QUESTÃO 44**

Agrega o melhor das tecnologias Analógica e Digital e ainda implementa a tecnologia VoIP, permitindo interligar filiais e reduzindo o custo, já que, depois de configurada, ela escolhe a rota de menor curso para ligar, dependendo de cada tipo de chamada. Tal descrição refere-se a qual tipo de PABX?

- (A) Virtual.
- (B) Híbrido.
- (C) Proxy.
- (D) Tronco digital.
- (E) Ip.

**QUESTÃO 45**

Assinale a alternativa que apresenta o procedimento correto para enviar um fax.

- (A) Levante a tampa e coloque o documento que deseja enviar voltado para baixo. Posicione-o corretamente – a maioria dos aparelhos de fax tem marcas que mostram onde colocar os documentos.
- (B) Posicione os documentos virados para cima na bandeja de alimentação. Disque o número do fax do destinatário. Pressione o botão “Enviar” ou “fax” para enviar o documento, dependendo da máquina que está sendo utilizada.
- (C) Levante a tampa e posicione o documento utilizando o painel de controle. Então, selecione o número de cópias que deseja enviar. Aperte “start” para dar início ao processo. Seus documentos serão agrupados, enviados e grampeadas.
- (D) Por meio da alimentação automática do aparelho de fax copie todas as páginas do documento. Os documentos devem estar virados para baixo, acima da badeja. Feito isso, aperte o botão "Enviar".
- (E) Posicione os documentos virados para cima na bandeja de alimentação. Pressione o botão "buscar contato" localizado no painel de controle do aparelho. Em seguida, gere um arquivo PDF do documento e aperte o botão "finalizar" e, posteriormente, "enviar".

**QUESTÃO 46**

Tipo de documento em que se registram as ocorrências de uma reunião, assembleia ou convenção. A pessoa responsável por lavrar ou redigir este documento não pode deixar espaços onde se possa, mais tarde, alterar o texto original. Caso haja algum erro durante a descrição, o redator deve escrever “digo” e fazer, logo em seguida, a devida correção. Tal documento denomina-se:

- (A) autorização.
- (B) protocolo.
- (C) minuta.
- (D) atestado.
- (E) ata.

**QUESTÃO 47**

Segundo as normas de Redação Oficial, é preciso se atentar para não cometer erros. Assinale a alternativa em que ocorre um desses erros.

- (A) A maioria dos gerentes compareceu à reunião.
- (B) Incumbi o Secretário de providenciar a reserva das dependências.
- (C) O processo, creio eu, deverá ir logo a julgamento.
- (D) Aqui estão as ordens: cumpra-as.
- (E) Ser-nos-ia útil contar com o apoio de todos.

**QUESTÃO 48**

O desfecho para as comunicações oficiais possui o objetivo de marcar o fim do texto e de saudar o destinatário. Para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior usa-se:

- (A) “Sem mais para o momento.”
- (B) “Aos cuidados.”
- (C) “Atenciosamente.”
- (D) “Saudações.”
- (E) “Cordialmente.”

**QUESTÃO 49**

Carla trabalha como recepcionista em uma empresa e, após algum tempo, começa a atender ligações com conteúdo sigiloso, relativo a grandes contratos que serão fechados pela diretoria. Ao ter conhecimento de tais informações, ela as transmite a outro grupo que se beneficiará do conteúdo.

Ao fazer isso, Carla violou o segredo profissional, um crime previsto no art. 154 do Código Penal Brasileiro, que diz:

- (A) É permitida a divulgação de informações obtidas através de terceiros, desde que beneficiem um grupo específico.
- (B) Divulgar segredos de que tenha ciência em razão de sua função e em benefício próprio não é crime.
- (C) Divulgar segredo de que tenha ciência em razão de sua função é crime.
- (D) Divulgar informações obtidas graças à sua função não é crime.
- (E) Não divulgar informações sigilosas de que tenha ciência em razão de sua função é crime.

**QUESTÃO 50**

As distorções na comunicação durante um atendimento telefônico pode ter diferentes razões. Assinale a alternativa que apresenta um fator que contribui para uma adequada comunicação telefônica.

- (A) Barulhos ao redor do atendente ou do atendido.
- (B) Dificuldades emocionais do emissor e/ou receptor.
- (C) Pouco conhecimento sobre o assunto do receptor e/ou emissor.
- (D) Deixar palavras emotivas bloquearem sua percepção quanto à mensagem.
- (E) Aceitar objeções e ser assertivo sobre o assunto.