

**PREFEITURA MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA
SECRETARIA EXECUTIVA DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS
ESTADO DE PERNAMBUCO**

REF. EDITAL Nº 01/2010 - CONCURSO PÚBLICO

AUXILIAR DE SECRETARIA

INSTRUÇÕES

- Você está recebendo do fiscal um Caderno de Questões com 40 (quarenta) questões numeradas sequencialmente que compõem a prova objetiva.
- Composição da Prova:

QUANTIDADE DE QUESTÕES	MATÉRIA
01 a 10	Língua Portuguesa
11 a 15	Informática
16 a 20	Conhecimentos Gerais
21 a 25	Matemática
26 a 40	Conhecimentos Específicos

- Você receberá, também, a Folha de Respostas personalizada para transcrever as respostas das questões da prova objetiva.

ATENÇÃO

1. É proibido folhear o Caderno de Questões antes da autorização do fiscal.

2. Após autorização, verifique se o Caderno de Questões está completo, sem falhas de impressão e se a numeração está correta. Confira também se sua prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu. Caso haja qualquer divergência, comunique o fato ao fiscal imediatamente.

3. Confira seu nome completo, o número de seu documento e o número de sua inscrição na Folha de Respostas. Caso encontre alguma divergência, comunique o fato ao fiscal para as devidas providências.

4. Você deverá transcrever as respostas das questões objetivas para a Folha de Respostas definitiva, que será o único documento válido para a correção das provas. O preenchimento da Folha de Respostas é de inteira responsabilidade do candidato.

5. Para realização da prova o candidato deverá utilizar caneta esferográfica transparente, com tinta de cor azul ou preta.

6. Leia atentamente cada questão da prova e assinale, na Folha de Respostas, a opção que a responda corretamente. Exemplo correto da marcação da Folha de Respostas: 

7. A Folha de Respostas não poderá ser dobrada, amassada, rasurada ou conter qualquer marcação fora dos campos destinados às respostas.

8. Na correção da Folha de Respostas, será atribuída nota 0 (zero) às questões não assinaladas, que contiverem mais de uma alternativa assinalada, emenda ou rasura, ainda que legível.

9. Você dispõe de 4h (quatro horas) para fazer a prova, incluindo

a marcação da Folha de Respostas. Faça-a com tranquilidade, mas controle seu tempo.

10. Você somente poderá deixar definitivamente a sala de prova após 60 (sessenta) minutos de seu início. Caso queira levar o caderno de questões, só poderá levá-lo após 4h (quatro horas) decorridas do início da prova, devendo, obrigatoriamente, devolver ao fiscal a Folha de Respostas assinada. As provas estarão disponibilizadas no site da AOCPC (www.aocpc.com.br), a partir da divulgação do Gabarito Oficial. O candidato poderá anotar o gabarito no verso da capa da prova e levar consigo.

11. Os 03 (três) últimos candidatos da sala só poderão sair juntos e após a conferência de todos os documentos da sala e assinatura do termo de fechamento.

12. Durante a prova, não será permitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou anotações, calculadoras, relógios, agendas eletrônicas, *paggers*, telefones celulares, BIP, *Walkman*, gravador ou qualquer outro equipamento eletrônico. A utilização desses objetos causará eliminação imediata do candidato.

13. Os objetos de uso pessoal, incluindo telefones celulares, deverão ser desligados e mantidos dessa forma até o término da prova e entrega da Folha de Respostas ao fiscal.

14. Qualquer tentativa de fraude, se descoberta, implicará em imediata denúncia à autoridade competente, que tomará as medidas cabíveis, inclusive com prisão em flagrante dos envolvidos.

FOLHA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS DO CANDIDATO

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

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO 1

Escovar os dentes corretamente pode prevenir doenças cardíacas.

Bactérias causadoras de gengivite podem entrar na corrente sanguínea.

Alerta é dado por estudo escocês publicado no 'British Medical Journal'.

Uma pesquisa escocesa publicada no *British Medical Journal*, revista especializada em medicina, aponta que a saúde da boca está diretamente relacionada com a saúde geral do paciente. De acordo com o estudo feito com quase 12 mil pessoas, quem não escova os dentes, ou os escova apenas uma vez por dia, tem mais chance de ter problemas cardiovasculares.

O professor de odontologia Eduardo Rollo Duarte explica qual a relação entre a boca e o coração. "Pessoas que não escovam pelo menos duas vezes por dia tem 75% mais chances de terem problemas cardiovasculares. Muito provavelmente porque quem não escova bem ou escova pouco desenvolve gengivite, que é uma inflamação dos tecidos gengivais", afirma o dentista.

Segundo os especialistas, as bactérias que causam a inflamação da gengiva entram na corrente sanguínea e podem se alojar nas artérias que irrigam o coração. Os parasitas seriam responsáveis por contribuir na obstrução da circulação do órgão, o que pode levar a um infarto. Depois de fazer o tratamento dentário contra gengivite, o aposentado Élcio Bonasorte não só recuperou os dentes como conseguiu controlar o diabetes descompensado. "O primeiro pensamento da pessoa tem que ser esse, manter a boca sempre sadia", diz o paciente.

Os especialistas dão dicas de como fazer para fazer a escovação correta dos dentes. "Uma boa escovação começa com um forte bochecho com água, na pia do banheiro. A pessoa, ao escovar, precisa ver os movimentos, de preferência sem muita força, de forma circular em volta dos dentes com a ponta da escova, colocar as cerdas próximas à gengiva", afirma Eduardo.

"As escovas não duram. Elas devem ser trocadas com certa frequência. Toda vez que a escova estiver com as cerdas esgarçadas, com as pontinhas começam a ficar alteradas, a escovação não será eficaz, porque a cerda deve ser bem macia para poder limpar os dentes em volta da gengiva", diz o dentista.

A escova de dentes deve ser trocada no máximo a cada dois ou três meses. Os dentistas dizem que não é preciso exagerar na quantidade de pasta de dente. O equivalente a um grão de ervilha é o suficiente, já que a parte importante da limpeza é o uso adequado da escova.

Adaptado de <<http://g1.globo.com>> Acesso em 10 ago 2010.

As questões de 01 a 07 referem-se ao texto 1.

QUESTÃO 01

"O equivalente a um grão de ervilha é o suficiente, já que a parte importante da limpeza é o uso adequado da escova."

A expressão já que estabelece, entre as orações do período acima, uma relação de

- (A) consecução.
- (B) concessão.
- (C) causa.
- (D) tempo.
- (E) proporção.

QUESTÃO 02

"Elas devem ser trocadas com certa frequência."

Todas as alternativas abaixo apresentam expressões destacadas cuja função sintática é a mesma da expressão destacada acima, EXCETO

- (A) "Escovar os dentes corretamente pode prevenir doenças cardíacas."
- (B) "Segundo os especialistas, as bactérias que causam a inflamação da gengiva..."
- (C) "...começa com um forte bochecho com água, na pia do banheiro."
- (D) "...quem não escova bem ou escova pouco desenvolve gengivite."
- (E) "...a saúde da boca está diretamente relacionada com a saúde geral do paciente."

QUESTÃO 03

"...o aposentado Élcio Bonasorte não só recuperou os dentes como conseguiu controlar o diabetes descompensado."

O fragmento tem seu sentido estruturado com base em uma relação de

- (A) adição.
- (B) comparação.
- (C) explicação.
- (D) consecução.
- (E) finalidade.

QUESTÃO 04

Em "Depois de fazer o tratamento dentário contra gengivite...", a expressão destacada tem função de

- (A) objeto indireto.
- (B) complemento nominal.
- (C) adjunto adverbial.
- (D) objeto direto.
- (E) agente da passiva.

QUESTÃO 05

Assinale a alternativa INCORRETA quanto ao que se afirma das formas verbais destacadas.

- (A) "As escovas não duram." (verbo intransitivo)
- (B) "...escovação não será eficaz." (verbo de ligação)
- (C) "...quem não escova bem ou escova pouco desenvolve gengivite..." (verbo transitivo direto)
- (D) "...as bactérias [...] entram na corrente sanguínea..." (verbo transitivo indireto)
- (E) "...manter a boca sempre sadia..." (verbo transitivo direto)

QUESTÃO 06

"Alerta é dado por estudo escocês publicado no 'British Medical Journal'."

A expressão destacada desempenha, no fragmento acima, a função de

- (A) agente da passiva
- (B) sujeito paciente.
- (C) adjunto adnominal.
- (D) objeto indireto.
- (E) complemento nominal.

QUESTÃO 07

De acordo com o texto 1,

- (A) as bactérias entram na corrente sanguínea, alojam-se nas artérias que irrigam o coração e causam a inflamação da gengiva.
- (B) o estudo concluiu que quem não escova os dentes ou os escova apenas uma vez por dia terá problemas cardiovasculares.
- (C) as pessoas que não escovam os dentes mais de duas vezes por dia terão, futuramente, sérios problemas cardiovasculares.
- (D) é muito provável que quem não escova bem os dentes ou os escova pouco desenvolverá inflamação dos tecidos gengivais.
- (E) o infarto é resultante da ação dos parasitas que agem no interior da boca, provocando a obstrução da circulação do coração.

TEXTO 2

Saiba como escovar corretamente os dentes e evitar problemas bucais.

Pesquisa do Ministério da Saúde revelou que mais da metade dos brasileiros não faz direito a escovação.

Bastam alguns minutos por dia para manter os dentes saudáveis, e os cuidados podem começar cedo.

As escovas podem ser coloridas, grandes, pequenas, com formatos que chamam a atenção. Tem até elétrica. Na hora de cuidar da higiene bucal, não faltam opções de escovas de dente no mercado. Mas como escolher entre tantas? “Pelo formato, pela qualidade. Isso que é fundamental”, diz uma senhora.

Mas um levantamento realizado pelo Ministério da Saúde mostra que no ano passado, entre os brasileiros, 58% não tinham acesso adequado à escova de dente. O número inclui pessoas que utilizavam o produto de forma errada ou com pouca frequência.

Uma dentista explica que o ideal é que a escova tenha cerdas macias e cabeça pequena. O cabo deve ser reto para ajudar na escovação. Essas são lições que a pequena Emily de apenas 7 anos aprendeu direitinho. O Bom Dia Rio convidou a dentista para ir à casa da menina para conferir como anda a escovação dela.

A avaliação foi boa, mas ainda pode melhorar. “Quando ela vai escovar a parte de fora dos dentes, ela pode inclinar a escova e fazer movimentos de vai-e-vem com a boca entreaberta. Não pode esquecer que a parte interna dos dentes também fica com sujeira. Então, também tem que escovar a parte interna da mesma maneira que escova a parte de fora dos dentes”, explicou a dentista.

“A gente também faz movimentos circulares para fazer a higiene da parte vestibular que tem contato com a bochecha e também na parte da frente”, afirmou a especialista.

Esses cuidados, se bem feitos, não tomam mais do que cinco minutos. O resultado são dentes branquinhos e sem cáries. [...]

Adaptado de <<http://rjtv.globo.com>> Acesso em 10 ag 2010.

As questões 08 e 09 referem-se ao texto 2.

QUESTÃO 08

A leitura do texto 2 nos permite afirmar que ela está centrada, principalmente, na função

- (A) fática.
- (B) metalinguística.
- (C) poética.
- (D) conativa.
- (E) referencial.

QUESTÃO 09

Assinale a alternativa INCORRETA quanto à justificativa para o emprego da(s) vírgula(s).

- (A) “Esses cuidados, se bem feitos, não tomam mais do que cinco minutos.” (separa oração subordinada adverbial condicional intercalada)
- (B) “Quando ela vai escovar a parte de fora dos dentes, ela pode inclinar a escova...” (separa oração subordinada adverbial temporal anteposta à principal)
- (C) “Bastam alguns minutos por dia para manter os dentes saudáveis, e os cuidados podem começar cedo.” (separa oração introduzida pela conjunção “e” com valor de adversidade)
- (D) “A avaliação foi boa, mas ainda pode melhorar.” (separa oração coordenada adversativa da oração coordenada assindética)
- (E) “As escovas podem ser coloridas, grandes, pequenas, com formatos que chamam a atenção.” (separa termos de uma mesma função sintática)

A questão 10 refere-se aos textos 1 e 2.

QUESTÃO 10

Leia as assertivas abaixo e, em seguida, assinale a alternativa que apresenta apenas a(s) correta(s).

- I. Os textos 1 e 2 estabelecem relação entre a escovação adequada dos dentes e a prevenção de doenças cardíacas.
- II. Os textos 1 e 2 realçam a importância do modo de escovação em detrimento do modelo e da cor da escova utilizada.
- III. Enquanto o texto 1 foca as doenças cardíacas nos idosos, o texto 2 realça a escovação adequada para as crianças.

Está(ão) correta(s)

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

INFORMÁTICA**QUESTÃO 11**

Qual o aplicativo de chat que acompanha a instalação padrão do Microsoft Windows XP?

- (A) MSN Mensseger
- (B) Windows Mensseger
- (C) Windows Live Mensseger
- (D) Windows Chat Mensseger
- (E) LiveZila

QUESTÃO 12

Utilizando o editor de texto BrOffice Writer 3.2, instalação padrão português Brasil, qual a função executada pelo conjunto de tecla Ctrl + B? (Obs.: o caractere + somente serve para melhor interpretação)

- (A) Criar um novo documento.
- (B) Abrir um documento existente.
- (C) Aplicar negrito ao texto selecionado.
- (D) Salvar o documento ativo.
- (E) Fechar o documento ativo.

QUESTÃO 13

Utilizando a planilha eletrônica Microsoft Office Excel 2003, instalação padrão, português Brasil, qual o resultado da função abaixo considerando os valores: A1 = 50, B1 = 20 e C1 = 30?

=SE(C1 >= A1; SOMA(B1:C1); SOMA(A1:C1))

- (A) 50.
- (B) 20.
- (C) 80.
- (D) 100.
- (E) 30.

QUESTÃO 14

Qual o aplicativo do windows utilizado para gerenciar arquivos e pastas exibindo a estrutura hierárquica de arquivos, pastas e unidades do computador?

- (A) Painel de controle.
- (B) Windows gerenciador.
- (C) Windows Explorer.
- (D) Ferramentas Administrativas.
- (E) Organizador do Windows.

QUESTÃO 15

Qual o protocolo utilizado para navegação de páginas na internet que implementa a segurança SSL?

- (A) HTTP
- (B) HTTPS
- (C) Telnet
- (D) Voip
- (E) VPN

CONHECIMENTOS GERAIS

QUESTÃO 16

De acordo com seus conhecimentos de História assinale a alternativa correta em relação ao passado de sua cidade.

- (A) A história do Cabo de Santo Agostinho teve início com a chegada dos portugueses ao Brasil.
- (B) O Cabo teve sua economia centrada no desenvolvimento da monocultura da cana-de-açúcar, a partir de 1770.
- (C) Com a doação de sesmarias ao longo do Rio Pirapora, fundou-se o primeiro engenho banguê que denominou Padre Nosso.
- (D) Na época colonial o Cabo de Santo Agostinho representou o poderio econômico da Província de Pernambuco.
- (E) Assim como boa parte do território brasileiro, antes da chegada dos portugueses, o Cabo era povoado por indígenas da etnia Pataxó.

QUESTÃO 17

Leia o texto a seguir e responda: “O Rio São Francisco nasce no município de São Roque de Minas, na Serra da Canastra, em Minas Gerais. Com a dimensão de 640 mil km², passa por 503 municípios. Cerca de 16,14 milhões de habitantes (9,5% da população do país) dos estados de Minas Gerais, Bahia, Pernambuco, Alagoas e Sergipe dependem dele para sobrevivência, transporte hidroviário, turismo e lazer. Com 2.700 km de extensão, escoar no sentido sul-norte pela Bahia e Pernambuco, quando altera seu curso para leste, chegando ao Oceano Atlântico através da divisa entre Alagoas e Sergipe”

Fonte:

http://www.saofranciscovivo.com.br/riosaofrancisco_geografica

Assinale a alternativa INCORRETA em relação ao Rio São Francisco.

- (A) Também é conhecido como o Rio da Integração Nacional porque serviu de meio para a ocupação do território e de ligação entre o norte e o sul.
- (B) A ideia da “Transposição das águas do Rio São Francisco” surgiu durante o governo do Presidente João Batista de Figueiredo.
- (C) O Rio São Francisco é dividido em quatro regiões: Alto, Médio, Sub-médio e Baixo São Francisco.
- (D) Denomina-se região do “Baixo São Francisco” a parte situada em áreas dos Estados da Bahia, Pernambuco, Sergipe e Alagoas.
- (E) Com a revitalização do “Velho Chico” todos os usuários de suas águas deverão pagar pelo seu uso.

QUESTÃO 18

A luta pela terra esteve presente na história da maioria das sociedades, pois a terra pode garantir a sobrevivência do ser humano. Assinale a alternativa correta.

- (A) A sigla MST significa: Movimento dos Camponeses Sem Terra.
- (B) As invasões dos integrantes do MST restringem-se às fazendas improdutivas.
- (C) A luta do MST é voltada, principalmente, para a melhoria salarial no campo.
- (D) Jaime Amorim é coordenador regional do MST no Estado de Minas Gerais.
- (E) A “Plataforma da Via Campesina para a agricultura” define a linha política do MST.

QUESTÃO 19

Assinale a alternativa correta para indicar três escritores pernambucanos.

- (A) Ariano Suassuna, Manuel Bandeira, Castro Alves
- (B) Nelson Rodrigues, João Cabral de Melo Neto, Mário Quintana.
- (C) Ariano Suassuna, Manuel Bandeira, Joaquim Nabuco.
- (D) Manuel Bandeira, Nelson Rodrigues, Érico Veríssimo.
- (E) Joaquim Nabuco, João Cabral de Melo Neto, Ruben Fonseca.

QUESTÃO 20

Nos dias de hoje a preocupação com a sustentabilidade tem sido uma premissa dos governos. O governo brasileiro atual tem se empenhado em produzir e comercializar um combustível ecologicamente correto, biodegradável, ou seja, que não agride o meio ambiente. Além disso a produção desse combustível deve cumprir um caráter social gerando trabalho e agregando valores à produção de pequenos agricultores de determinadas matérias-primas como mamona, cana-de-açúcar, canola, soja, babaçu, cânhamo, de acordo com a região. Assinale a alternativa correta.

- (A) O combustível ecologicamente correto é o biodiesel.
- (B) A intenção do governo brasileiro atual é produzir o álcool etílico.
- (C) Trata-se da produção do álcool etanol para combustível.
- (D) Os agricultores devem cultivar a cana para produção de álcool.
- (E) Os produtos agrícolas serão utilizados para fabricação de bioenergético.

MATEMÁTICA

QUESTÃO 21

Uma prova com três questões foi dada a uma classe de 50 alunos. Dez alunos acertaram as três questões, 15 alunos acertaram a primeira e a segunda questão, 12 alunos acertaram a segunda e a terceira, 20 acertaram a primeira e a terceira, 30 alunos acertaram a primeira questão, 21 alunos acertaram a segunda e 25 alunos acertaram a terceira questão. Com base nesses dados quantos alunos erraram as três questões?

- (A) 39.
- (B) 29.
- (C) 19.
- (D) 11.
- (E) 21.

QUESTÃO 22

Um treinador dispõe de uma turma de quinze alunos, onde nove são meninos. Ele precisa formar grupos de 4 pessoas de modo que neles haja pelo menos um menino. De quantas maneiras esse treinador pode montar esses grupos?

- (A) 15.
- (B) 1365.
- (C) 1350.
- (D) 1380.
- (E) 1450.

QUESTÃO 23

Numa fábrica vinte operários, trabalhando oito horas por dia, gastam 18 dias para embalar 300 caixas de seu produto. Quanto tempo levará uma turma de dezesseis operários, trabalhando nove horas por dia, para embalar 225 caixas do mesmo produto?

- (A) 15.
- (B) 17.
- (C) 19.
- (D) 23.
- (E) 25.

QUESTÃO 24

Considere as funções $f(x) = 2x + 6$, $g(x) = 3^x$ e $h(x) = \log_2 x$ e assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) $goh(4) = 9$
- (B) A raiz da função $f(x)$ é $x = -3$
- (C) A inversa da função $f(x)$ é $f^{-1}(x) = \frac{x-6}{2}$
- (D) A inversa da função $g(x)$ é $g^{-1}(x) = \log_3 x$
- (E) $fog(0) = 6$

QUESTÃO 25

Um capital aplicado a juros simples rendeu, à taxa de 25% ao ano, juros de R\$ 200,00 depois de 48 meses. Qual foi esse capital?

- (A) R\$ 100,00.
- (B) R\$ 200,00.
- (C) R\$ 300,00.
- (D) R\$ 400,00.
- (E) R\$ 500,00.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 26

Informe se é Falso (F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo em relação aos cuidados no atendimento e a seguir assinale a alternativa com a sequência correta.

- () Você também é cliente.
- () Você pode aprender com o cliente.
- () Privação da paciência.
- () Conhecer realmente os produtos e serviços da empresa.

- (A) V - F - V - V.
- (B) F - F - V - V.
- (C) V - V - F - V.
- (D) V - V - V - V.
- (E) F - V - F - V.

QUESTÃO 27

Alguns fatos que envolvem a comunicação e o relacionamento interpessoal devem receber atenção especial. Às vezes algumas dicas servem como base para desenvolvermos um processo relacional saudável e satisfatório, envolvendo a nossa percepção, os nossos paradigmas, os nossos preconceitos e o autocontrole.

Considerando esta afirmativa solicita-se responder o que representa estes aspectos, associando o primeiro bloco de palavras à(s) letras do segundo bloco, e assinalando a alternativa que apresenta a sequência correta.

1. Focalizar.
 2. Aceitar.
 3. Refletir.
 4. Estimular.
- A. Observar, sem comentar o que a pessoa está falando e sentindo. Está nervosa, triste, alegre, desesperada, apreensiva, desmotivada, tensa, etc. Isso ajuda a entender o porquê de a pessoa agir de determinada forma.
 - B. Espelhar o que a pessoa está sentindo usando outras palavras; expressar de outra forma a mesma ideia para mostrar que ela foi entendida, sem fazer julgamento ou dar opiniões.
 - C. Não julgar o comportamento de uma pessoa nem fazer comentários acerca disso, a não ser para facilitar-lhe a expressão, clarificando o sentido do que está falando. Exemplo: dizer "Você poderia esclarecer melhor esse aspecto?".
 - D. Fazer perguntas que incentivem a pessoa a falar mais sobre aquilo que está sentindo de modo a procurar expressar-se totalmente. Exemplo: dizer "Fale-me mais sobre...".

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

QUESTÃO 28

Em relação aos obstáculos e bloqueios que podem influenciar negativamente o processo de comunicação, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. Emprego incorreto de palavras, ocorrendo quando se utiliza de palavras cujo significado não conhece perfeitamente, arriscando-se a empregá-las de modo errado.
- II. Dificuldade de expressão, ocorrendo quando não se consegue encontrar palavras exatas para expressar o que deseja, recorrendo a explicações em demasia e confundindo ainda mais o interlocutor.
- III. Autossuficiência, típico de pessoas que pensam serem sempre "donas da verdade" e têm muita dificuldade para entender os pontos de vista dos outros.
- IV. Ignorar aspectos como o que queremos dizer e o que realmente dizemos.

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

QUESTÃO 29

Informe se é falso (F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo sobre a triagem, distribuição, organização e classificação da correspondência. A seguir, assinale a alternativa com a sequência correta.

- () Classificar a correspondência significa separá-la de acordo com o assunto, a fim de tornar mais fáceis a sua leitura, a identificação das providências necessárias e o posterior arquivamento.
- () A correspondência recebida que traz as observações confidencial, particular e ou pessoal, deve ser levada fechada e imediatamente à pessoa a quem foi endereçada.
- () Jamais deixe qualquer correspondência sobre sua mesa sem que esteja armazenada em pasta, pois pode ser lida por outras pessoas, o que pode gerar problemas.
- () Dispensa-se o protocolo de circulação para as correspondências, as revistas, os artigos e os folhetos que circulam entre os membros da diretoria ou gerência.

- (A) V – V – V – F.
 (B) F – V – V – F.
 (C) V – F – V – F.
 (D) F – V – F – V.
 (E) V – V – F – V.

QUESTÃO 30

As barreiras da comunicação impedem que a comunicação seja transparente e clara para ambas as partes, tanto para o emissor quanto para o receptor. Devem então ser evitadas e superadas para que a comunicação atinja o seu objetivo principal, que é transmitir a mensagem e garantir que a mesma intenção de quem enviou seja percebida por quem recebeu. Portanto, informe se é falso(F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo sobre as barreiras na comunicação e, a seguir, assinale a alternativa com a sequência correta.

- Ouvir o que esperamos ouvir.
- Ignorar informações que entram em conflito com o que já conhecemos.
- Avaliação da fonte
- Efeito Halo.

- (A) V - F - F - F.
- (B) V - V - V - V.
- (C) F - F - F - F.
- (D) F - V - F - V.
- (E) V - V - F - F.

QUESTÃO 31

Quando recebemos um cliente “a primeira impressão é que fica...” este é um ditado popular muito antigo, que possui sua parcela de verdade. O primeiro contato do cliente com a empresa é de grande importância. Com relação ao bom recebimento do cliente pelo atendente, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a (s) correta(s).

- I. Não deixe o cliente esperando.
- II. Atenção ao cliente. A atitude de sempre cumprimentar um cliente apenas dentro da empresa também ajuda a criar uma imagem positiva no relacionamento.
- III. Seja prestativo. Além de receber bem o cliente de forma verbal, o uso de algumas outras técnicas pode demonstrar que o atendente deseja ser prestativo. Oferecer um copo de água ou um cafezinho costuma dar essa boa impressão.
- IV. Seja ágil. O atendente deve fazer todo o possível para sempre ajudar o cliente de forma mais rápida, contudo sem abrir mão da qualidade do serviço prestado.

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

QUESTÃO 32

Com relação a como organizar ou fazer um “Follow-up” Informe se é falso (F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo e, a seguir, assinale a alternativa com a sequência correta.

- Não é interessante arquivar em “follow-up” originais e documentos importantes porque, por ser uma pasta transitória, geralmente oferece pouca segurança.
- O “follow-up” deve, na medida do possível, se constituir em uma memória auxiliar para lembrar de assuntos pendentes nas datas adequadas.
- Não se deve arquivar processos inteiros em “follow-up”. Eles devem ser mantidos em arquivo porque atravancam a pasta e dificultam seu manuseio. Guarde apenas uma referência do processo.
- A ordenação por data deve estar embasada em um critério organizado de administração do tempo e de problemas. É facultável adiar de um dia para outro, considerando, que não foi possível resolver o problema não sendo necessário ter um compromisso refletivo sobre a nova data.

- (A) V - V - F - V.
- (B) F - V - V - F.
- (C) V - V - V - F.
- (D) F - F - V - V.
- (E) V - F - F - V.

QUESTÃO 33

Com relação aos aspectos importantes a serem considerados no relacionamento humano, informe se é falso(F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo e, a seguir, assinale a alternativa com a sequência correta.

- Ser cortês é característica que aproxima as pessoas. A troca de gentilezas propicia um ambiente de harmonia e de cordialidade.
- Ser simpática, ou seja, ter a capacidade de avaliar os sentimentos e a qualidade de saber se colocar no lugar do outro.
- Ser tolerante, pois em toda relação estamos sujeitos a situações de conflito. Nesses momentos, é importante lembrar que há sempre uma solução viável para os dois lados, se ambos tiverem dispostos a encontrá-la.
- Ser autêntico.

- (A) F - V - F - V.
- (B) V - F - V - V.
- (C) V - V - V - F.
- (D) F - V - V - V.
- (E) V - F - F - V.

QUESTÃO 34

Você deve combinar a intensidade de preocupação e de emoção. Não fique irritado, caso o cliente grite com você. Module seu tom de voz para refletir a intensidade do nível de voz do cliente. Por exemplo, respondendo a um cliente que está obviamente preocupado e bravo, use um tom suave de voz e diga (com uma animada expressão): "Entendo sua preocupação. Se isso tivesse acontecido comigo, também ficaria zangado. Fico feliz em saber que nos deixa conhecer o problema e que podemos solucioná-lo". Combinando agilidade e estilo, principalmente nos casos em que os clientes estejam zangados, você pode gradualmente baixar a intensidade da conversa e persuadi-los a se acalmarem.

Portanto, combinando emoção, tendo como base o texto acima, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. Se um cliente é cordial você deve ser rápido.
- II. Se um cliente está zangado você deve mostrar preocupação.
- III. Se um cliente está frustrado você deve mostrar empatia.
- IV. Se um cliente está em pânico você deve mostrar senso de urgência.

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

QUESTÃO 35

Podemos registrar ou organizar a agenda de uma secretária com uma série de informações importantes e úteis que a auxiliarão no bom desempenho das tarefas. Nela deverá constar as informações as quais ela poderá necessitar às pressas e que devem estar sempre à mão. Considerando esta afirmativa, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. Nome, endereço, nome da empresa, cargo, telefone, CEP de todas as pessoas, clientes, empresas, com quem seu superior se comunica.
- II. Excluir da agenda o nome dos parentes com quem seu superior se relaciona frequentemente por seu intermédio.
- III. Lista dos restaurantes, floricultura, livraria, confeitaria, Buffet, com endereços e telefones.
- IV. Organizar as listas sempre em ordem alfabética, utilizando o nome mais conhecido da empresa ou da pessoa.

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

QUESTÃO 36

Com relação às palavras como elemento de apoio no atendimento ao cliente, relacione o número do primeiro bloco de palavras às letras do segundo bloco e assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

1. Verbos e palavras que passam positividade.
 2. Palavras que passam dinamismo.
 3. Palavras que impressionam o cliente.
 4. Frases que passam empatia ao cliente.
- A. Solucionar, resolver, ótimo, excelente, aumentar, incrementar, elevar, ampliar, ajudar, auxiliar, favorecer, servir, beneficiar, superar, intensificar, dentre outros.
 - B. Compreendo totalmente sua situação, Concordo plenamente com a sua opinião, lamento muito todo este transtorno, entendo perfeitamente o que o (a) senhor (a) quer dizer.
 - C. Imediatamente, sempre, veloz, rápido, etc.
 - D. Resolvido, aprovado, aprimorado, revolucionário, inovador, solucionado, etc.

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

QUESTÃO 37

Com relação às funções básicas de um arquivo, assinale a alternativa que associa corretamente os números do primeiro bloco de palavras à(s) letras do segundo bloco.

1. Organizar.
 2. Classificar.
 3. Preservar.
 4. Facilitar consulta.
- A. Determina a que tipo de assunto um documento se refere para que possa ser acondicionado em pastas próprias, facilitando sua localização.
 - B. Colocar uma ordem cronológica na documentação, deixando-a em condições de ser consultada facilmente.
 - C. Tornar fácil e ágil a localização de um documento. Se o secretário levar mais que 2(dois) minutos para encontrar o documento solicitado, isso indica que existem sérios problemas de método ou sistema de arquivamento.
 - D. Guardar em segurança um documento em local próprio para que possa ser encontrado com facilidade.

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

QUESTÃO 38

Informe se é falso ou verdadeiro o que se afirma abaixo sobre relações interpessoais, a seguir, assinale a alternativa com a sequência correta.

- () Quando uma pessoa começa a participar de um grupo, há uma base interna de diferenças que englobam conhecimentos, informações, opiniões, preconceitos, atitudes, experiência anterior, gostos, crenças, valores e estilo comportamental, o que traz inevitáveis diferenças de percepções, opiniões, sentimentos em relação a cada situação compartilhada. Estas diferenças passam a constituir um repertório novo: o daquela pessoa naquele grupo.
- () O relacionamento interpessoal pode ser harmonioso e prazeroso, permitindo a execução de um trabalho cooperativo, ou pode tornar-se tenso, conflitante, proporcionando a desintegração de esforços e a crescente deterioração do desempenho grupal.
- () Nas relações interpessoais é muito importante o entrosamento entre todos os indivíduos que compõem o grupo e o líder, de modo que todos se influenciem de forma recíproca circular, caracterizando um ambiente agradável e estimulante.
- () Aprender não é apenas adquirir mais informações; é também expandir a capacidade de produzir os resultados que realmente queremos na vida. Não devemos esquecer que todos os dias é possível mudar tudo o que nos deixa felizes. Se você aprender lidar com você mesmo, lidar com os outros será mais simples.

- (A) F – F – V – V.
(B) V – V – V – F.
(C) F – F – F – F.
(D) V – V – V – V.
(E) F – V – F – V.

QUESTÃO 39

Em relação ao processo de comunicação, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) corretas(s).

- I. Emissor é aquele que emite a mensagem, tendo ou não a intenção de enviá-la. É aconselhável que o emissor tenha a intenção de se comunicar e perceba que sua mensagem irá ser clara ao receptor.
- II. Comunicação verbal oral é a comunicação por meio de palavras expressas pela fala. Pode ser direta, de forma pessoal ou remota.
- III. Código é um grupo de símbolos que são utilizados para estruturar a mensagem, a fim de que ela tenha sentido para o receptor. A linguagem escrita ou oral é um exemplo de código.
- IV. Comunicação postural é o recebimento da mensagem, a interpretação e o envolvimento com o processo de comunicação.

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

QUESTÃO 40

Para alcançar sucesso em uma negociação com um cliente exigente, é necessário saber os motivos que o deixa zangado. Atentar para estas regras reduzirá o estresse e a dor de cabeça em ter cliente insatisfeito. Entre os seis passos comprovados de estratégia de negociação com um cliente exigente, está o de evitar palavras provocadoras.

Baseado nesta afirmação considere as expressões abaixo e responda com (P) as expressões provocadoras e com (C) as expressões calmas e, em seguida, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

1. () Não posso.
2. () A melhor opção é ...
3. () O Sr. Deveria ...
4. () Entendo o motivo que o Senhor ...

- (A) 1C – 2P – 3P – 4C.
(B) 1P – 2P – 3C – 4P.
(C) 1C – 2C – 3P – 4C.
(D) 1P – 2C – 3P – 4P.
(E) 1P – 2C – 3P – 4C.

