



Concurso Público para provimento dos cargos do quadro de pessoal
do Município de Itumbiara – GO

RECEPCIONISTA

CADERNO DE QUESTÕES

14/01/2024

DISCIPLINA	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 10
Matemática	11 a 15
Atualidades e História, Geografia e Conhecimentos Gerais de Goiás e de Itumbiara	16 a 20
Noções de Informática	21 a 25
Legislação	26 a 30
Conhecimentos Específicos do Cargo	31 a 40

SOMENTE ABRA ESTE CADERNO QUANDO AUTORIZADO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

Atenção: Transcreva no espaço designado da sua FICHA DE IDENTIFICAÇÃO, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte frase:

Que seja doce a essência.

1. Quando for autorizado abrir o caderno de questões, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Se isso ocorrer, solicite outro exemplar ao(a) fiscal de sala.
2. Este caderno é composto por questões de múltipla escolha. Cada questão apresenta quatro alternativas de respostas, das quais apenas uma é a correta.
3. O cartão-resposta é personalizado e não será substituído em caso de erro no preenchimento. Ao recebê-lo, confira se seus dados estão impressos corretamente. Se houver erro de impressão, notifique o(a) fiscal de sala.
4. Preencha, integralmente, um alvéolo por questão, utilizando caneta de tinta AZUL ou PRETA, fabricada em material transparente. A questão deixada em branco, com rasura ou com marcação dupla terá pontuação ZERO.

CONCURSO PÚBLICO

Leia o Texto 1 para responder às questões de 01 a 03.

Texto 1

A alienação do trabalhador na era industrial

Assim que as indústrias passaram a dominar o processo de produção, notamos que a tecnologia empregada não só determinava a redução dos custos e a ampliação dos lucros da empresa. Cada vez que novas máquinas eram criadas, milhares de trabalhadores eram dispensados das fábricas e aqueles que permaneciam eram designados a realizar uma mesma ação cada vez mais específica do processo de produção.

Vivenciando a rotina de uma função que poderia ser exercida por qualquer outra pessoa e percebendo a existência de vários desempregados interessados em exercer aquela mesma função, o operário concordava em receber um baixo salário pelo seu trabalho. Além disso, devemos destacar que esse operário não tinha mais ciência de todas as etapas que envolviam a riqueza que ele produzia. Na verdade, ele nem mesmo sabia quantificar quantas mercadorias ou qual o valor dos bens que produziu em uma jornada de trabalho.

É nessa situação específica que a alienação dos trabalhadores passou a ser reconhecida por aqueles que estudam o desenvolvimento da sociedade industrial. O trabalhador não está alienado ao valor da riqueza que produz devido a uma opção própria. Na verdade, ele se submete a essa situação por não mais ter acesso aos meios de produção (no caso, as máquinas) e também por exercer uma tarefa tão específica que não consegue mais projetar o preciso valor da riqueza que ele ajuda a criar.

SOUSA, Rainer Gonçalves. *A alienação do trabalhador na Era Industrial*.

Disponível em: <<https://mundoeducacao.uol.com.br/historiageral/a-alienacao-trabalhador-na-era-industrial.htm>>. Acesso em: 19 ago. 2023.

[Adaptado].

QUESTÃO 01

Segundo o texto, uma das causas da alienação do trabalhador na era industrial é

- (A) o fato de outros trabalhadores poderem exercer a mesma função de um operário.
- (B) o rápido processo de industrialização pelo qual as indústrias passaram.
- (C) a relativa aceitação em receber um salário compatível com a força de seu trabalho.
- (D) a especificidade da atividade que ele realiza, que o impede de saber o valor total de sua força de trabalho.

QUESTÃO 02

No segundo parágrafo do texto, a expressão “além disso” contribui para

- (A) acrescentar uma nova ideia.
- (B) contrapor posicionamentos divergentes.
- (C) explicar a ideia presente no período anterior.
- (D) concluir as ideias expressas no parágrafo.

QUESTÃO 03

No trecho “esse operário não tinha mais ciência de todas as etapas que envolviam a riqueza que ele produzia”, a palavra “mais” em destaque instaura o pressuposto de que

- (A) o conhecimento do operário é quantitativamente demarcado pela riqueza que ele produz.
- (B) o operário, no passado, teve ciência de todas as etapas de produção.
- (C) os trabalhadores, automatizados pela máquina, estão sujeitos à perda de memória.
- (D) os funcionários das fábricas desinteressam-se pelas planilhas do lugar onde trabalham.

QUESTÃO 04

Leia a tirinha a seguir.



Disponível em:

<<https://abobrinhaecia.wordpress.com/2013/05/17/industrializacao/>>. Acesso em: 19 ago. 2023.

Com base na observação dos símbolos do primeiro e segundo quadrinhos, no discurso oral produzido pelos personagens e na remissão à industrialização no terceiro quadrinho, conclui-se que o texto questiona criticamente a

- (A) utilização excessiva de frutos naturais pelas fábricas de suco.
- (B) composição dos ingredientes dos alimentos industrializados.
- (C) jornada de trabalho praticada pelos trabalhadores nas indústrias.
- (D) prática de preços abusivos de produtos industriais.

QUESTÃO 05

Observe o quadro a seguir.

ITUMBIARA

Economia Economy
Evolução do PIB a preços correntes

Ano Year	PIB (em R\$ 1.000) GDP (in BRL 1,000)
2010	2.269.361,63
2011	2.594.793,52
2012	3.383.096,55
2013	3.610.104,10
2014	3.857.970,71
2015	3.971.655,37
2016	4.052.581,99
2017	4.155.336,98
2018	3.924.800,45
2019	4.276.142,29
2020	4.771.582,06

Anuário Goiás 2023-2024. *Jornal O Popular*. 2023, p. 160. Disponível em: <<https://especiais.opopular.com.br/anuariogoiias>>. Acesso em: 20 ago. 2023.

Os dados do quadro sobre o PIB de Itumbiara conduzem à inferência de que

- (A) os números do PIB diminuíram de modo sistemático entre os anos de 2015 a 2018.
- (B) os anos de 2018 e 2020 constituem a menor baixa do PIB tanto quanto o ano de 2019.
- (C) o Produto Interno Bruto (PIB) do município mais do que dobrou em dez anos.
- (D) o PIB de 2011 para 2012 aumentou na mesma proporção que nos anos de 2014 para 2015.

Leia o Texto 2 para responder às questões de **06 a 08**.

Texto 2

É o fim da indústria?

Uma das causas do fraco desempenho do setor industrial é que, nos últimos 30 anos, a demanda por serviços passou a ser mais prioritária que a aquisição de bens. No orçamento das famílias pesa muito os planos de saúde, ensino particular, transporte, telefonia móvel, redes eletrônicas, TV paga, turismo e lazer. Por causa disso as prestadoras de serviços têm aumentado acima da inflação os preços dos produtos. Levando em conta a concorrência em qualidade e preço com os produtos estrangeiros e a "insatisfatória lucratividade", as indústrias instaladas no Brasil vêm encerrando atividades. No primeiro semestre de 2019, só em São Paulo foram fechadas 2.325 indústrias de transformação de porte médio para cima.

A exacerbação da ambição de lucro na produção industrial tornou-se danosa aos humanos e à natureza. Vem substituindo o trabalho humano por alta tecnologia; reduziu a remuneração dos poucos empregos que permaneceram; faz pressão sobre governantes e sociedade para eliminar direitos trabalhistas e benefícios sociais; lança gases venenosos na atmosfera e provoca aquecimento global; lança líquidos e rejeitos contaminados nas águas; devasta as florestas em busca de matéria prima e carvão vegetal; agride o solo e o subsolo para aquisição de matéria prima mineral.

MOURA, Antônio de Paiva. É o fim da indústria? *Brasil de fato*, MG. 22 ago. 2019. Disponível em: <<https://www.brasilefatomg.com.br/2019/08/22/artigo-or-e-o-fim-da-industria>>. Acesso em: 22 ago. 2023.

QUESTÃO 06

O título "É o fim da indústria?" é justificado pela ideia, desenvolvida no texto, de que

- (A) há maior demanda por serviços do que por aquisição de bens no Brasil.
- (B) a busca por lucro se tornou mais ambiciosa.
- (C) há negação de pagamento de direitos trabalhistas.
- (D) a automatização da mão de obra por meio das máquinas se ampliou.

QUESTÃO 07

Pelo contexto em que a palavra "exacerbação" aparece, infere-se que o seu significado seja o seguinte:

- (A) expressão.
- (B) dificuldade.
- (C) necessidade.
- (D) exagero.

QUESTÃO 08

No último parágrafo do texto, as formas verbais "vem substituindo", "reduziu", "faz", "lança", "provoca", "devasta", "agride" compartilham o mesmo sujeito gramatical, no caso

- (A) "Trabalho humano".
- (B) "Produção industrial".
- (C) "A exacerbação da ambição de lucro na produção industrial".
- (D) "Líquidos e rejeitos contaminados nas águas".

RASCUNHO

QUESTÃO 09

Leia o texto a seguir.



Disponível em: <https://site.sabesp.com.br/site/interna/Default.aspx?secaold=770>. Acesso em: 29 ago. 2023.

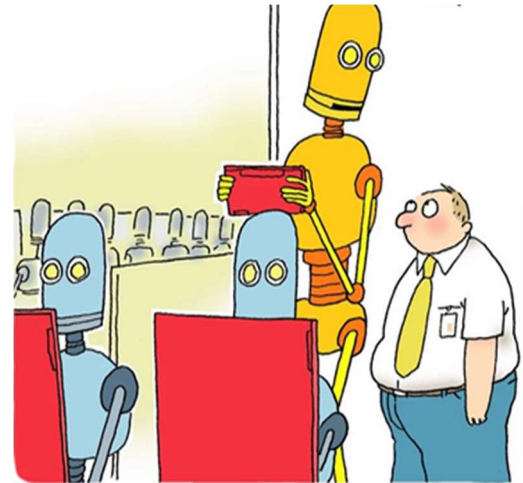
No último quadrinho, a fala de Cascão conduz à interpretação de que o personagem

- (A) simpatiza com a ideia de banho, mas não com a de água.
- (B) encanta-se com o avanço na tecnologia relacionada à limpeza.
- (C) é avesso a qualquer ideia que envolva limpeza.
- (D) contrapõe limpeza de seres humanos e de objetos.

RASCUNHO

QUESTÃO 10

Leia o cartum a seguir.



- Senhor Edenilson, você vai trabalhar aqui. Procure se misturar...

Disponível em: <http://geotecblog.epizy.com/charge-robo-na-industria-4-0/>. Acesso em: 22 ago. 2023.

No cartum, a oposição mais evidente que compõe a crítica do texto se mostra na relação

- (A) instrumento de trabalho x trabalho braçal.
- (B) automatização x racionalidade.
- (C) trabalho x ócio.
- (D) máquina x homem.

RASCUNHO

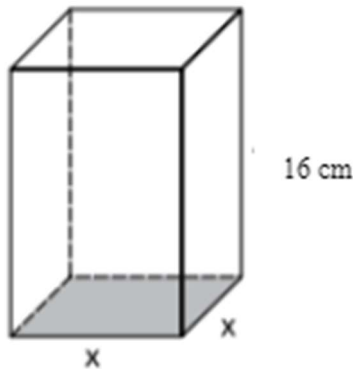
QUESTÃO 11

V.S. está com dificuldades em vender seu automóvel que, atualmente, custa R\$77.000,00. Seu primo, R.W., ofereceu ajuda para realizar essa venda, mas em troca, solicitou uma comissão de 15%. Qual o valor da comissão, em reais, que R.W. receberá com a venda do automóvel?

- (A) R\$10.250,00.
 (B) R\$10.550,00.
 (C) R\$11.250,00.
 (D) R\$11.550,00.

QUESTÃO 12

Observe a imagem a seguir.



A imagem apresenta um prisma reto com base quadrada e altura de 16 cm. Tendo em vista que a base tem perímetro de 32 cm, o volume desse prisma corresponde a

- (A) 512 cm³.
 (B) 1.024 cm³.
 (C) 1.280 cm³.
 (D) 1.536 cm³.

QUESTÃO 13

J.V. encomendou pamonhas de sal e de doce, totalizando 90 pamonhas, para uma confraternização. Sendo 40 pamonhas de sal a mais do que de doce, logo, a quantidade de pamonhas de sal encomendadas para a confraternização foi

- (A) 65.
 (B) 50.
 (C) 40.
 (D) 25.

QUESTÃO 14

J.C. está participando de um concurso público. Após a publicação do gabarito final da prova objetiva, ele obteve a quantidade de acertos, por disciplinas, dispostas no quadro a seguir.

Disciplina	Nº de questões	Peso	Quantidade de acertos
Língua Portuguesa	10	6	5
Matemática	10	6	6
Atualidades e História, Geografia e Conhecimentos Gerais de Goiás e de Itumbiara	5	3	5
Noções de Informática	5	3	5
Legislação	5	4	5
Conhecimentos Específicos do Cargo	15	8	10

Considerando os pesos e a quantidade de acertos do candidato, qual a nota final da prova objetiva de J.C.?

- (A) 36.
 (B) 166.
 (C) 196.
 (D) 226.

QUESTÃO 15

O desvio padrão dos números 1; 2; 3; 5; 7; 11; 13 é aproximadamente

- (A) 4,24.
 (B) 6,00.
 (C) 18,00.
 (D) 24,24.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

Durante a Segunda Guerra Mundial, EUA e URSS passaram a protagonizar uma importante disputa territorial e ideológica que deu início à Guerra Fria. Em 1949, surge uma organização internacional com o objetivo de impedir o avanço do socialismo. Desde o final dos anos de 1980 e nos primeiros anos de 1990, com o enfraquecimento da potência socialista, passou-se a adotar medidas para proteger os países membros. Atualmente, com a Guerra da Ucrânia, a organização tem o papel central, avançando no leste europeu e sendo acusada por Putin de "instrumento da política externa norte americana". Tal organização é denominada

- (A) ONU.
- (B) OCDE.
- (C) OTAN.
- (D) OMS.

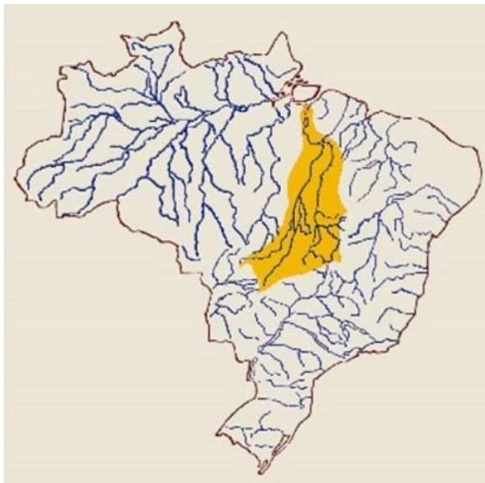
QUESTÃO 17

A presença de migrantes refugiados é uma realidade em Goiás. São homens, mulheres e crianças, muitas vezes nos sinais de trânsito ou nas ruas da cidade, exibindo placas com dizeres diversos que apresentam demandas de roupas, sapatos, comida e dinheiro. A falta de dados sobre a quantidade de refugiados torna ainda mais difícil o estabelecimento de políticas públicas eficazes para esse grupo vulnerável. O tipo de migração na qual esse grupo se enquadra é

- (A) sazonal.
- (B) interna.
- (C) pendular.
- (D) forçada.

QUESTÃO 18

Observe a figura a seguir.



Disponível em: <<https://brainly.com.br/tarefa/30879037>>. Acesso em: 21 ago. 2023.

As bacias hidrográficas são, por definição, um conjunto de terras drenadas percorridas por um rio principal e seus afluentes. No Brasil, elas são importantes dada sua extensão, podendo inclusive ultrapassar o território nacional. A rede hidrográfica de Goiás, uma das principais do Brasil, é composta pelas Bacias

- (A) do Paraná, São Francisco e Araguaia-Tocantins.
- (B) do Paraná e do Atlântico Sudeste.
- (C) do rio Uruguai e do Guaíba.
- (D) Amazônica e Araguaia-Tocantins.

QUESTÃO 19

As epidemias fazem parte da História do Brasil desde o período colonial. Estudiosos do tema relatam como doenças que atingem o país e que políticas são adotadas para enfrentá-las desde os primórdios da nossa história. Dentre as epidemias que conhecemos, destaca-se a disseminação do vírus Chikungunya (CHIKV), que teve sua introdução no país há dez anos. Os dados sugerem que a doença se distribuiu pelo território brasileiro de forma heterogênea, representando um problema de saúde pública na região das Américas. Com relação às formas de prevenção dessa doença, sugere-se que as pessoas

- (A) façam uso de máscaras N95 e álcool em gel, além de evitarem aglomerações.
- (B) não compartilhem objetos pessoais, além de lavar as mãos.
- (C) evitem contato com roedores silvestres e pulgas, além de animais sinantrópicos.
- (D) mantenham vasos de plantas limpos, além de estarem atentas ao calendário de vacinação.

QUESTÃO 20

O turismo constitui uma importante atividade econômica em Goiás, ocorrendo em municípios diversos com características demográficas diferentes. Os destinos turísticos de Caldas Novas e Rio Quente, sobretudo quanto aos seus aspectos físico-naturais, se destacam por um turismo

- (A) hidrotermal.
- (B) de negócios.
- (C) religioso.
- (D) gastronômico.

QUESTÃO 21

Observe a tabela a seguir.

	A	B	C
1	2	4	6
2	3	5	7

Uma planilha permite a realização de diversos tipos de cálculos matemáticos. Usando uma planilha do Microsoft Excel, foi utilizada a fórmula a seguir:

$$= \text{MAIOR}(A1:C2; 1) + \text{MENOR}(B1:C2; 1)$$

O resultado esperado dessa fórmula é:

- (A) 6.
- (B) 8.
- (C) 15.
- (D) 11.

QUESTÃO 22

Em relação aos serviços de correio eletrônico, se for adicionado o nome de um destinatário na caixa CCo (com cópia oculta) em uma mensagem de e-mail, significa que

- (A) o e-mail será enviado para destinatários desconhecidos.
- (B) será enviado uma cópia do e-mail para o próprio remetente.
- (C) os destinatários incluídos neste campo não aparecem para os outros.
- (D) o remetente fica oculto, de forma que o e-mail se torna anônimo.

QUESTÃO 23

Um sistema operacional (OS) é uma coleção de programas que tem como principal função

- (A) inicializar o hardware do computador.
- (B) abrir um site de internet.
- (C) fazer um vídeo chamada.
- (D) proteger o computador de vírus vindos da internet.

QUESTÃO 24

O Google é atualmente uma das ferramentas mais utilizadas de busca existentes na internet. São consideradas ferramentas similares na atividade de busca na internet

- (A) o Bing e o Yahoo.
- (B) o Bing e o Dropbox.
- (C) o Dropbox e o Yahoo.
- (D) o Zoom e o Yahoo.

QUESTÃO 25

A internet tem se tornado mais acessível com o passar dos anos, fazendo com que diferentes pessoas se tornem vítimas de golpes e crimes virtuais. Por este motivo, é necessário adquirir programas de Antivírus e Firewall, com a finalidade de

- (A) evitar ligações indesejadas no computador.
- (B) evitar vírus e spam propagados por e-mail/internet, que facilitam o acesso remoto pela internet.
- (C) atualizar as versões de todos os aplicativos.
- (D) atualizar as versões de todos os aplicativos, com a evolução de ameaças que possam fazer com que estes parem de funcionar.

RASCUNHO

QUESTÃO 26

A Lei nº 8.429/1992, com a atualização da Lei nº 14.230/2021, traz, em seu artigo 1º, o preceito a seguir.

O sistema de responsabilização por atos de improbidade administrativa tutelar a probidade na organização do Estado e no exercício de suas funções, como forma de assegurar a integridade do patrimônio público e social, nos termos desta Lei.

De acordo com a legislação citada, o ato de improbidade administrativa apresenta como característica

- (A) a ação ou omissão culposa que viole os deveres de honestidade, de imparcialidade e de legalidade.
- (B) o dolo genérico para a sua configuração como improbidade administrativa.
- (C) a impossibilidade de pena de suspensão de direitos políticos para o ato de improbidade que atenta contra os princípios da Administração Pública.
- (D) a sua aplicação voltada para servidores públicos titulares de cargos efetivos, excluindo os servidores públicos de cargo em comissão.

QUESTÃO 27

A Constituição Federal de 1988 determina que a propriedade urbana ou rural deverá, além de servir aos interesses do proprietário, atender às necessidades e interesses da sociedade. Desta forma, a função social condiciona o direito de propriedade, ao estabelecer que

- (A) a propriedade privada é garantida pela Constituição, conferindo tratamento especial à propriedade produtiva, ainda que não atenda a função social.
- (B) a responsabilidade da União é desapropriar por interesse social, para fins de reforma agrária, o imóvel rural, ainda que este esteja cumprindo sua função social.
- (C) a função social da propriedade rural é descumprida quando há o aproveitamento racional e adequado, a utilização dos recursos naturais disponíveis e preservação do meio ambiente.
- (D) as propriedades rurais e urbanas onde forem localizadas culturas ilegais de plantas psicotrópicas ou a exploração de trabalho escravo serão desapropriadas por descumprirem a função social.

QUESTÃO 28

Visando a melhoria da condição social dos trabalhadores urbanos e rurais, inclui-se entre seus direitos sociais

- (A) o fundo de garantia do tempo de serviço.
- (B) o repouso semanal remunerado, exclusivamente aos domingos.
- (C) a remuneração do trabalho noturno equivalente à do diurno.
- (D) o seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário e voluntário.

QUESTÃO 29

Ao se anular ou convalidar o ato administrativo, a administração deve se atentar à seguinte regra:

- (A) a Administração não pode revogar seus próprios atos por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos.
- (B) a Administração não pode anular seus próprios atos, quando eivados de vício de legalidade.
- (C) o direito da Administração de anular os atos administrativos de que decorram efeitos favoráveis para os destinatários decai em dez anos, contados da data em que foram praticados, salvo comprovada má-fé.
- (D) os atos que apresentarem defeitos sanáveis poderão ser convalidados pela própria Administração, em decisão na qual se evidencie acarretarem lesão ao interesse público e prejuízo a terceiros.

QUESTÃO 30

A Constituição Federal assegura a todos os cidadãos direitos e garantias fundamentais. Consta entre tais direitos e garantias que

- (A) o civilmente identificado será submetido a identificação criminal.
- (B) é possível extradição de estrangeiro por crime político ou de opinião.
- (C) os atos processuais são públicos, não admitindo restrição.
- (D) é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato.

QUESTÃO 31

Uma forma de manter os relacionamentos interpessoais de forma positiva para a organização é investir no desenvolvimento de habilidades para sua equipe. Uma habilidade importante para ser desenvolvida é

- (A) ouvir as pessoas.
- (B) programar os pensamentos.
- (C) falar na altura correta.
- (D) ler diariamente.

QUESTÃO 32

Trabalhar as relações humanas em grupo envolve as diferenças de opiniões e atitudes diante da sua profissão. Por isso, a forma que lidamos com o conflito é o que faz toda a diferença. Uma forma adequada de lidar com os conflitos é

- (A) acabando com a briga no local de trabalho.
- (B) fazendo as partes envolvidas perceberem que estão sendo tratadas com respeito.
- (C) liberando as pessoas envolvidas para ir para suas casas.
- (D) entregando uma advertência para cada pessoa envolvida.

QUESTÃO 33

Atuar na recepção, atender e direcionar as pessoas para os locais adequados, anotar e entregar recados de forma correta, enviar e controlar as correspondências são o que para o(a) recepcionista?

- (A) Lista de atividades.
- (B) Opções de trabalho.
- (C) Responsabilidades.
- (D) Alternativas de trabalho.

QUESTÃO 34

Uma das responsabilidades de um(a) recepcionista é quanto ao seu comportamento: a forma de se vestir, falar e se comportar, além da linguagem não verbal expressada pelo corpo. Isso se chama

- (A) postura.
- (B) educação.
- (C) convivência.
- (D) etiqueta social.

QUESTÃO 35

Leia o texto a seguir.

É um relato fiel de fatos que ocorreram e decisões que foram feitas durante reuniões e assembleias, segundo uma pauta previamente estabelecida, garantindo a posterior execução dos acordos ali tratados. Além de ser registrada e ao final da reunião assinada pelos participantes.

Manual de Atendimento, Fundação Universidade de Passo Fundo, 2020.

O conceito descrito é o da

- (A) ata.
- (B) portaria.
- (C) circular.
- (D) declaração.

QUESTÃO 36

Leia o texto a seguir.

É um documento redigido para dar sequência a algum assunto que foi encaminhado para a apreciação da autoridade. Além disso, ele pode comunicar uma decisão, ordem ou até recomendar o prosseguimento de um processo.

Manual de Atendimento, Fundação Universidade de Passo Fundo, 2020.

O trecho acima descreve o

- (A) ofício.
- (B) atestado.
- (C) despacho.
- (D) requerimento.

RASCUNHO

Leia o Caso 1 para responder às questões 37 e 38.

Caso 1

Os clientes telefonam para uma empresa por algum motivo e, em geral, precisam de informações ou providências imediatas. A maneira como o profissional atende o cliente afetará o modo como este percebe a empresa e todo o seu relacionamento futuro. Aos olhos do cliente, percepção é realidade. Por isto, conhecer o padrão de atendimento telefônico que a empresa usa é fundamental para iniciar um bom atendimento.

QUESTÃO 37

Com base no Caso 1, ao realizar uma ligação, o(a) recepcionista deve

- (A) usar um tom de voz alto para que qualquer pessoa escute.
- (B) usar uma linguagem simples, até com gírias, para que as pessoas entendam.
- (C) selecionar alguns ruídos externos que a pessoa possa ouvir.
- (D) cuidar do posicionamento do telefone, orelha e boca.

QUESTÃO 38

Ao atender uma ligação, o(a) recepcionista deve

- (A) identificar o setor/unidade, utilizar saudação (bom dia, boa tarde, boa noite) e se apresentar com nome.
- (B) transferir o mais rápido possível, para não demorar com o cliente na linha.
- (C) tratar o cliente com a máxima intimidade, pois ele precisa sentir que é seu amigo.
- (D) deixar o cliente na espera, ouvindo a música de propaganda, o máximo possível.

QUESTÃO 39

Leia o texto a seguir.

Ele ocorre quando a mensagem não é decodificada de forma correta pelo interlocutor, por exemplo, o código utilizado pelo locutor foi desconhecido pelo interlocutor ou barulho do local, a voz baixa.

CHIAVENATO, Idalberto. Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa. São Paulo; Makron Books; 1992. 236 p.

O processo de comunicação é composto por alguns elementos, como: emissor, receptor, mensagem, ruído e canal de comunicação. O trecho acima descreve o elemento

- (A) mensagem.
- (B) código.
- (C) emissor.
- (D) ruído.

QUESTÃO 40

A gestão dos documentos é muito importante para a organização, por isto é essencial que os critérios para o arquivamento sejam utilizados. Um exemplo de uma técnica de arquivamento seria o

- (A) arquivamento por assunto, em que se junta os documentos que tratam tópicos de um mesmo tema, ou informações.
- (B) arquivamento por hora, no qual os documentos são arquivados por hora de trabalho.
- (C) arquivamento por alfabeto chinês, em que se junta o alfabeto americano e o chinês para tratar os documentos.
- (D) arquivamento por números romanos, no qual os símbolos romanos são compartilhados na organização dos documentos.

RASCUNHO