



CADERNO DE QUESTÕES

RECEPCIONISTA

NÍVEL MÉDIO/TARDE

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO:

1. Este Caderno de Questões contém 40 (quarenta) questões objetivas de múltipla escolha.
2. Ao ser autorizado o início da prova, verifique, no Caderno de Questões, se a numeração das questões e a paginação estão corretas e se não há falhas, manchas ou borrões. Se algum desses problemas for detectado, solicite ao fiscal outro caderno completo. Não serão aceitas reclamações posteriores.
3. A totalidade da Prova terá a duração de 3h (três horas), incluindo o tempo para preenchimento da Folha de Respostas da Prova Objetiva.
4. Iniciada a Prova, nenhum candidato poderá retirar-se da sala antes de decorridas 1h (uma hora) de prova, devendo, ao sair, entregar ao fiscal de sala, obrigatoriamente, o Caderno de Questões e a Folha de Respostas da Prova Objetiva.
5. A Folha de Respostas da Prova Objetiva será o único documento válido para correção.
6. O candidato somente poderá levar o Caderno de Questões da Prova Objetiva quando faltarem 60 (sessenta) minutos para o término do horário estabelecido para o fim da prova.
7. Não serão permitidas consultas a quaisquer materiais, uso de telefone celular ou outros aparelhos eletrônicos.
8. Caso seja necessária a utilização do sanitário, o candidato deverá solicitar permissão ao fiscal de sala, que designará um fiscal volante para acompanhá-lo no deslocamento, devendo manter-se em silêncio durante o percurso, podendo, antes da entrada no sanitário e, depois da utilização deste, ser submetido a revista com detector de metais. Na situação descrita, se for detectado que o candidato está portando qualquer tipo de equipamento eletrônico, será eliminado automaticamente do concurso.
9. O candidato, ao terminar a prova, deverá retirar-se imediatamente do estabelecimento de ensino, não podendo permanecer nas dependências deste, bem como não poderá utilizar os sanitários.
10. Os dois últimos candidatos sairão juntos.

ATENÇÃO!

A transcrição da frase mestra é obrigatória, e servirá para identificar o cartão resposta do candidato, bem como possibilitar o Exame Pericial Grafotécnico, quando for o caso. A falta da transcrição poderá ocasionar a eliminação do candidato.

A Folha de Respostas não deve ser dobrada, amassada ou rasurada!

O Caderno de Questões e Gabarito Preliminar da Prova Objetiva serão divulgados no endereço <www.paconcursos.com.br>

DESTAQUE AQUI

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

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO PARA AS QUESTÕES 01 A 05

Aquecimento global pode reduzir fotossíntese

Calor extremo afeta florestas – e pode ter outro efeito perverso, revela estudo

Se a humanidade não fizer nada para reduzir o uso de combustíveis fósseis, as emissões de CO² não vão diminuir. Elas tenderão, pelo contrário, a crescer - e o planeta poderá alcançar 43°C de aquecimento no ano de 2100.

Essa é a pior das hipóteses, o mais catastrófico dos quatro cenários projetados pelo IPCC (*Intergovernmental Panel on Climate Change*) grupo internacional de cientistas que analisa o aquecimento global.

Pode acontecer, com diversas consequências graves – que incluiriam, como aponta o novo estudo¹, a queda da capacidade fotossintética das florestas tropicais.

Pesquisadores dos EUA, do Brasil e da Austrália cruzaram medições de temperatura via satélite com amostras florestais, e descobriram duas coisas. A primeira é que, hoje, as folhas das plantas já passam de 40°C em alguns momentos.

A segunda é que o calor extremo reduz a fotossíntese. Eles calcularam que, se as florestas sofrerem mais 3,4 a 4,4 °C de aquecimento, começarão a perder sua capacidade de fazer esse processo, em que as plantas absorvem CO².

E isso teria um efeito extra: sobraria mais dióxido de carbono na atmosfera, realimentando o aquecimento global.

Fonte (1) *Tropical Forests are approaching critical temperature thresholds*. C Dougherty e outros, 2023.

GARATTONI, Bruno. *Aquecimento global pode reduzir fotossíntese*. Superinteressante, 25 set. 2023. Disponível em:

<https://super.abril.com.br/ciencia/aquecimento-global-pode-reduzir-fotossintese>.

QUESTÃO 01

Após a leitura do texto acima, pode-se dizer que o objetivo principal dele, é:

- (A) Evidenciar que o aquecimento global é um fenômeno natural, por isso, as plantas são as mais prejudicadas.
- (B) Demonstrar que o aquecimento global, se não for contido, poderá reduzir a capacidade de fotossíntese das plantas, causando o aumento de dióxido de carbono na atmosfera.
- (C) Revelar que a raça humana está fadada ao desaparecimento se continuar emitindo gases tóxicos na atmosfera.
- (D) Explicar ao público em geral o que é aquecimento global e suas consequências no presente momento.
- (E) Analisar as causas do aquecimento global e gerar meios para contê-lo.

QUESTÃO 02

Segundo o autor, para que o aquecimento global diminua, é necessário:

- (A) Conscientizar as novas gerações sobre os combustíveis fósseis.
- (B) Banir os combustíveis fósseis mais poluentes.
- (C) Agir de maneira a reduzir o uso de combustíveis fósseis e emissão de CO² na atmosfera.
- (D) Estar em contato com institutos científicos, como o IPCC, para se informar sobre a alta produção de combustíveis fósseis.
- (E) Investimento em pesquisas nos grandes institutos, para que eles tenham uma solução quanto à emissão de CO² na atmosfera.

QUESTÃO 03

A forma verbal em destaque que evidencia uma propensão de situação futura, é:

- (A) “Calor extremo afeta florestas”.
- (B) “Essa é a pior das hipóteses (...)”
- (C) “Pesquisadores dos EUA, do Brasil e da Austrália cruzaram medições de temperatura via satélite com amostras florestais, e descobriram duas coisas (...)”
- (D) “E isso teria um efeito extra” (...)
- (E) “Se as florestas sofrerem mais 3,4 a 4,4 °C de aquecimento, começarão a perder sua capacidade de fazer esse processo...”

QUESTÃO 04

Um trecho que evidencia uma oração subordinada adverbial condicional, é:

- (A) “Se a humanidade não fizer nada para reduzir o uso de combustíveis fósseis, as emissões de CO² não vão diminuir.”
- (B) “A segunda é que o calor extremo reduz a fotossíntese.”
- (C) “Pode acontecer, com diversas consequências graves – que incluiriam, como aponta o novo estudo¹, a queda da capacidade fotossintética das florestas tropicais.”
- (D) “Essa é a pior das hipóteses, o mais catastrófico dos quatro cenários projetados pelo IPCC.”
- (E) “E isso teria um efeito extra: sobraria mais dióxido de carbono na atmosfera, realimentando o aquecimento global.”

QUESTÃO 05

As palavras abaixo que são acentuadas seguindo a mesma regra da palavra “Consequência”:

- (A) Hipótese, fotossintético, catastrófico.
- (B) Fotossíntese, fósseis, contrário.
- (C) Satélite, dióxido, hipóteses.
- (D) Contrário, Austrália, combustíveis.
- (E) Poderá, cenário, satélite.

Texto para às questões 6 A 8

Ciclistas versus pedestres

Quem mais desobedece às regras de trânsito é o pedestre. Este insiste em andar na ciclovia. Já tive dois acidentes de bicicleta na ciclovia. Em ambos fui atropelado pelo pedestre, mas somente eu me machuquei. Estou cansado de ver pessoas atravessando fora da faixa, no sinal vermelho e em locais proibidos.

J.C.L.S.- Rio de Janeiro—RJ, In: “Caixa Postal”, Revista Época, 5 de nov. 2012, p.14.

QUESTÃO 06

O trecho em questão trata-se de um depoimento pessoal, este feito por alguém que relata uma experiência. Este gênero textual fica evidente devido à seguinte estratégia linguística:

- (A) Pronome “este” retomando a palavra “pedestre”. (1ª linha).
- (B) Locução adverbial de lugar “na ciclovia”, evidenciando onde ocorreu a situação. (2ª linha)
- (C) Pronome “quem”, referindo-se à “pedestre”, acusando-o de negligência ao atravessar. (1ª linha)
- (D) Verbos e pronomes pessoais em primeira pessoa: “tive”, fui, “eu me machuquei”, estes, marcando a pessoa que fala no discurso.
- (E) Verbos no pretérito perfeito “tive”, evidenciando um passado recente vivido pelo autor. (linha 2)

QUESTÃO 07

Quanto à regência de “desobedecer” (linha 1) em: “Quem mais desobedece às regras de trânsito é o pedestre”, esta justifica—se:

- (A) “Desobedece” é verbo transitivo direto e exige complemento sem preposição”.
- (B) “Desobedece” é verbo transitivo indireto, exigindo, portanto, um objeto indireto.
- (C) “Desobedece” é verbo intransitivo, não há necessidade de complemento.
- (D) “Desobedece” é bitransitivo, portanto, exige dois complementos.
- (E) “Desobedece” é verbo de ligação, não possui complemento.

QUESTÃO 08

No trecho: “Em ambos fui atropelado pelo pedestre, mas somente eu me machuquei”. O termo em destaque está classificado adequadamente quanto sua função sintática:

- (A) Conjunção subordinativa integrante.
- (B) Conjunção subordinativa adverbial concessiva.
- (C) Pronome relativo.
- (D) Conjunção coordenaativa aditiva.
- (E) Conjunção coordenativa adversativa.

Leia o trecho para responder às questões 9 e 10

Cruzeiro vira, vence e amplia a vantagem. O Cruzeiro derrotou o Boca Juniors da argentina por 2 a 1 de virada, e ampliou sua vantagem na luta por uma vaga na decisão da Taça Libertadores. Para ir à final, o time mineiro pode até perder o segundo jogo por um gol de diferença.

QUESTÃO 09

Os respectivos complementos verbais das formas verbais apresentadas no título (vira, vence e amplia), não estão explícitos. Pode-se dizer, por meio do contexto, que estes são, respectivamente:

- (A) Time, jogo e vantagem.
- (B) O jogo, o Boca Juniors e vantagem.
- (C) Cruzeiro, time e amplia.
- (D) Placar, Cruzeiro, vantagem.
- (E) Time, placar, jogo.

QUESTÃO 10

Leia o trecho “Para ir à final, o time mineiro pode até perder o segundo jogo por um gol de diferença”. O termo em destaque recebe o acento indicativo de crase, de acordo com a regência do verbo que o antecede. Sobre o uso do acento grave (indicativo de crase), foi empregado adequadamente em:

- (A) Foi à São Paulo fazer tratamento.
- (B) Voltou à caminhar cedo.
- (C) Este recurso é destinado à mães solo.
- (D) Chegou à tempo para um café.
- (E) Quem irá à escola hoje?

CONHECIMENTOS GERAIS

QUESTÃO 11

Considerando-se os fatos que ocorreram na criação do estado do Tocantins, analise as alternativas e marque a opção **INCORRETA** sobre este fatos.

- (A) O Comitê Pro –Tocantins entregou ao Deputado Ulysses Silveira Guimarães a emenda de criação do estado do Tocantins.
- (B) O presidente José Sarney vetou apenas 01 vez a criação do estado do Tapajós.
- (C) O senado aprovou o projeto de lei da criação do estado do Tocantins.
- (D) O governador de Goiás naquele momento, foi favorável à criação do estado do Tocantins.
- (E) O Deputado Siqueira Campos fez greve de fome.

QUESTÃO 12

Avalie as alternativas e marque a **CORRETA** quanto a origem do nome do município de Barrolândia.

- (A) O nome é uma homenagem a Elvécio Barros.
- (B) O município foi grande produtor de barro na década de 80, por isso o nome.
- (C) Na década de 70 se produzia muitos artesanatos de barro no município.
- (D) O nome é uma homenagem a Maurilio de Souza Barros.
- (E) O nome é uma homenagem a Carmo Pedro de Barros.

QUESTÃO 13

Referente a Região Geográfica Intermediária do estado do Tocantins, analise as alternativas e marque a opção **CORRETA** que se refere um a município que faz parte dessa região.

- (A) Miracema
- (B) Guaraí
- (C) Colinas
- (D) Tocatinópolis
- (E) Palmas

QUESTÃO 14

O Tocantins tem bens culturais reconhecidos pela União(IPHAN). Analise as alternativas e marque a opção **CORRETA** que refere a um bem inventariado.

- (A) Artesantos Ritxokô
- (B) Centro Histórico Porto Nacional
- (C) Conjunto Arquitetônico Natividade
- (D) Festas Religiosas
- (E) Cultura do Babaçu

QUESTÃO 15

O Aquífero Urucuia ultrapassa os limites estaduais e contribui com a manutenção da vazão do Rio São Francisco. Avalie as alternativas e conclua qual a opção **INCORRETA** sobre as características hidrográficas deste aquífero.

- (A) Contribui para a manutenção da vazão do Rio Tocantins.
- (B) Abrange os estados de Goiás e de Tocantins.
- (C) Presente também no estado do Piauí.
- (D) Abrange o estado da Bahia.
- (E) Não abrange o estado de Minas Gerais.

QUESTÃO 16

A maior parte do território brasileiro está inserida na zona intertropical do planeta, o que condiciona a ocorrência predominante do clima tropical. No entanto, diversos fatores climáticos locais, a maritimidade e a atuação de massas de ar fazem com que as regiões do país experimentem climas distintos. Analise as perguntas e marque a opção **INCORRETA** sobre a relação de tipo de clima com as regiões do Brasil.

- (A) Equatorial, na região Norte.
- (B) Tropical na maior parte do Centro
- (C) Semiárido, predomina na região Nordeste.
- (D) Tropical atlântico, nos litorais nordeste e sudeste.
- (E) Tropical úmido no Rio Grande do Sul.

QUESTÃO 17

No dia 1º de janeiro de 1989 foi instalado o Estado do Tocantins e empossados o governador, José Wilson Siqueira Campos; seu vice, Darci Martins Coelho e definida a capital provisória do estado do Tocantins. Analise as perguntas e escolha a opção **CORRETA** que informa a nome desse município.

- (A) Araguaína.
- (B) Miracema do Norte.
- (C) Gurupi.
- (D) Paraíso.
- (E) Colina.

QUESTÃO 18

A atual capital do estado do Tocantins, Palmas, foi construída numa área de 1.024 Km² que foi desmembrada de um determinado município. Analise as perguntas e marque a opção **CORRETA** que informa esse município.

- (A) Porto nacional
- (B) Aparecida do Rio Negro
- (C) Lajeado
- (D) Miracema do Tocantins
- (E) Monte do Carmo

QUESTÃO 19

Considerando-se os aspectos da Geografia do estado do Tocantins, analise as alternativas e escolha a opção que está **INCORRETA**.

- (A) O relevo do Tocantins é predominantemente formado por planícies.
- (B) A maior parte do estado não ultrapassa a altitude de 500 metros, em relação ao nível do mar.
- (C) O ponto mais elevado do estado tem 840 metros de altitude, e fica na Serra das Traíras.
- (D) São encontradas algumas áreas com planaltos e depressões, principalmente na região sul do estado com pouca variação.
- (E) A vegetação predominante no estado é o cerrado.

QUESTÃO 20

A partir de 2017, o IBGE passou a dividir os estados brasileiros em regiões geográficas intermediárias e regiões geográficas imediatas. O Tocantins possui três regiões intermediárias. Avalie as alternativas e escolha a opção que está **CORRETA** na informação dessas regiões.

- (A) Região de Araguaína, Região Gurupi e Região Miracema do Tocantins.
- (B) Região de Miracema do Tocantins, Região de Araguaína e Região Gurupi.
- (C) Região de Palmas, Região de Araguaína e Região de Porto Nacional.
- (D) Região de Porto Nacional, Região de Araguaína e Região de Gurupi.
- (E) Região de Palmas, Região de Araguaína e Região de Gurupi.

RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 21

Dados os seguintes conjuntos:

A : Conjunto dos números que pertencem aos 10 primeiros múltiplos de 4, maiores que 10.

B : Conjunto dos números que pertencem aos múltiplos de 9, menores que 60.

O conjunto diferença de A e B terá quantos elementos?

- (A) 10
- (B) 9
- (C) 7
- (D) 6
- (E) 8

QUESTÃO 22

Em uma indústria são produzidas diariamente 1200 peças por 30 funcionários durante 24 horas/dia, quantas peças/dia seriam construídas por 45 funcionários que trabalham 18 horas.

- (A) 2250
- (B) 3325
- (C) 1066
- (D) 9800
- (E) 1350

QUESTÃO 23

Foi realizada uma pesquisa com 80 adolescentes para saber qual a preferência entre os tipos de polpa de açaí: popular, médio ou grosso. Como resultado da pesquisa teve as seguintes informações, 23 gostam de açaí popular, 24 gostam de açaí médio e 25 gostam do açaí grosso, 12 gostam do popular e grosso, 10 gostam do açaí médio e grosso, 9 gostam do açaí popular e médio e 5 gostam os três tipos de polpas. Quantos adolescentes não gostam de açaí?

- (A) 18
- (B) 14
- (C) 19
- (D) 10
- (E) 17

QUESTÃO 24

Será construído um reservatório em uma determinada indústria. Sabendo que esse reservatório vai ter um formato cônico com 4,5 metros de altura e 3,0 metros de diâmetro, então o volume máximo desse reservatório é de:

- (A) $2,735\pi$ m³
- (B) $5,250\pi$ m³
- (C) $8,875\pi$ m³
- (D) $3,375\pi$ m³
- (E) $10,812\pi$ m³

QUESTÃO 25

Qual é o número total de possibilidades de resultado no lançamento de 11 moedas?

- (A) 2048
- (B) 2256
- (C) 4096
- (D) 1024
- (E) 2408

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 26

Para que a comunicação ocorra da melhor forma possível no processo de atendimento ao público, marque a alternativa que contém a prática mais eficaz no atendimento ao cliente:

- (A) Finalizar a interlocução sempre que o questionamento for solucionado, não havendo necessidade de oferecer apoio complementar.
- (B) O ideal é que seja mantida uma comunicação clara e amigável, escutando atentamente as demandas dos visitantes.
- (C) Dar prioridade somente para os clientes que registram reclamações, esquecendo os que estão na sequência cronológica da fila de espera.
- (D) Responder de forma robótica a todos os questionamentos, não personalizando as respostas.
- (E) Não dar atenção para as reclamações de visitantes para não gerar conflitos.

QUESTÃO 27

Em um dia comum de um recepcionista em uma repartição pública, esse funcionário tem a responsabilidade de esclarecer algumas situações, como se localizar na empresa, facilitando a vida de novos e antigos usuários de um determinado órgão, tentando assim garantir um bom atendimento. Abaixo há alternativas sobre esse assunto, em qual delas converge corretamente com ideia de um bom atendente no critério de oferecer informações inerentes à função em uma repartição:

- (A) Como detenho total certeza, gostaria que corresse atrás desta informação.
- (B) Todas as informações estão no informativo no quadro ao lado.
- (C) Bom dia, senhor, como poderia ajudá-lo. Para onde o senhor deseja ir? Posso fazer um resumo dos possíveis destinos neste órgão?
- (D) Somente oferecer ajuda caso seja solicitado, ser calado e discreto é muito importante nesse cargo.
- (E) Sempre aguardar a iniciativa do usuário, jamais ser proativo, pois pode assustar algumas pessoas.

QUESTÃO 28

Em um caso corriqueiro do dia a dia profissional de um recepcionista, em um dado momento foi indicado para assumir uma tarefa de gerenciamento da comunicação telefônica de um órgão público, quando recebe uma ligação (chamada), este deve ter boas atitudes praticadas para manter uma comunicação precisa, ética e profissional, marque a prática correta:

- (A) Quando atender o telefonema, deve ser sempre apressado com o intuito de reduzir perda de tempo e não prestar identificação.
- (B) Sempre se identificar de forma clara e educada, transmitindo ao usuário a ideia de auxílio para melhor ajudá-lo, seja o cliente ou funcionário que esteja entrando em contato para pedir alguma ajuda.
- (C) Sempre manter o telefone na configuração silenciosa para minimizar interrupções no momento das chamadas.
- (D) Sempre que efetuar transferência da chamada, não se deve informar o usuário, presumindo que esse saiba o local para onde está sendo direcionado.
- (E) Ser desinteressado para não perturbar o interlocutor, para que ele sinta que você está atarefado.

QUESTÃO 29

Para manter um ambiente de trabalho agradável e organização em seu local de trabalho, é primordial tomar atitudes para garantir uma boa apresentação do local de trabalho, assinale a alternativa correta:

- (A) Cultivar a mesa de trabalho desorganizada para melhorar a produtividade e a criatividade.
- (B) Manter uma decoração em local de trabalho com desenhos e quadros sensuais, sem considerar a harmonia visual e possíveis distrações.
- (C) Operacionalizar limpezas ferentes e organizar seus materiais de modo organizado e próximo.
- (D) Não priorizar normas de segurança e ergonomia, priorizar somente a estética do ambiente de trabalho.
- (E) Sempre que possível usar, cores muito virtuosas e chamativas na decoração, sem considerar o conforto visual.

QUESTÃO 30

Em uma organização deve haver algumas garantias para um ambiente de trabalho. Para isso é essencial que os colaboradores cumpram normas de segurança e higiene do local de trabalho. Assinale a alternativa abaixo que **NÃO** representa uma atitude adequada com relação ao atendimento de normas:

- (A) Usar Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados para a tarefa em realização.
- (B) Manter as áreas de trabalho limpas e organizadas, evitando a acumulação de materiais que possam causar acidentes.
- (C) Não dar a devida importância aos sinais de alerta e avisos de segurança previstos, devido não haver relevância para o cumprimento de metas administrativas.
- (D) Fazer treinamentos frequentes sobre segurança e higiene no trabalho para todos os funcionários com o intuito de benefícios mútuos.
- (E) Reportar de forma imediata qualquer situação insegura ou incidente acontecidos ambiente de trabalho.

QUESTÃO 31

Assinale a opção correta quanto ao controle da entrada e saída de visitantes em uma determinada repartição pública:

- (A) Utilizar um caderno de registro manual para anotar os dados de cada visitante.
- (B) Implementar um sistema de controle de acesso com catracas eletrônicas e cartões magnéticos.
- (C) Instituir um colaborador para monitorar os visitantes em sua entrada e saída, sem a necessidade de haver registros em formato detalhado.
- (D) Somente autorizar que os visitantes assinem uma lista de presença disponível na entrada.
- (E) Não ter um controle específico, apenas confiar na boa vontade dos visitantes em se registrarem.

QUESTÃO 32

Quanto aos serviços administrativos de natureza básica em uma instituição pública, marque a alternativa que atende corretamente o tema:

- (A) Gerenciamento de grandes projetos com elevada complexidade.
- (B) Treinamento em programação neurolinguística (PNL) interpessoal, e desenvolvimento de líderes e administração de times.
- (C) Estudos financeiros detalhados e elaboração de medidas de desempenho.
- (D) Pesquisa avançada e desenvolvimento de novos produtos e serviços inovadores.
- (E) Atendimento ao cliente, agendamento de reuniões e organização de arquivos.

QUESTÃO 33

Uma atribuição essencial para manter algumas informações atualizadas de uma determinada prefeitura, dentre umas das principais e corretas dessas atividades está a:

- (A) Manutenção atualizada, em de números de telefone de diversos setores da Prefeitura e outros necessários do serviço.
- (B) Elaboração de relatórios gerenciais para o prefeito.
- (C) Disponibilização de recursos tecnológicos específicos da função, para melhor exercer suas atividades.
- (D) Proatividade somente com os superiores e colegas mais próximos.
- (E) Desempenhar atividades de cunho decisório e de assessoria pessoal ao prefeito quanto à manutenção de informações estratégicas.

QUESTÃO 34

A atividade de digitação continua sendo fundamental para o desenvolvimento de atividades corriqueiras de um recepcionista bem avançado em suas funções. Para melhor evolução neste quesito, com uma gradual melhora na velocidade e a precisão de uma digitação, o digitador deve:

- (A) Utilizar somente um único dedo no processo de digitalização, minimizando o uso de vários dedos da mão.
- (B) Fazer atividades regulares de digitação, em aplicativos de comunicação e de texto no computador.
- (C) Sempre digitar sem olhar para o teclado, interrompendo a digitação com frequência para correção ortográfica.
- (D) Com relação a especificação do teclado numérico, este deve ser mais utilizado por servir para mensurar contas públicas e ser de melhor manuseio.
- (E) Evitar o uso de atalhos de teclado, pois isso pode confundir o digitador.

QUESTÃO 35

O zelo pela limpeza e boa apresentação do local de trabalho é extremamente importante para o desenvolvimento das atividades individuais e coletivas, boas práticas nesse sentido são confirmadas quando:

- (A) Se deixa objetos pessoais espalhados pelo escritório para criar um ambiente mais "aconchegante".
- (B) faz-se a realização da limpeza do espaço somente quando há uma visita da auditoria.
- (C) Há um incentivo a todos os colaboradores por manterem suas áreas de trabalho organizadas e limpas regularmente, promovendo um ambiente agradável para todos.
- (D) Quando ignoram a limpeza de áreas comuns, pois são de responsabilidade da equipe de limpeza.
- (E) Os funcionários utilizam materiais de escritório em excesso sobre a mesa de trabalho e mantêm papéis não necessários à vista.

QUESTÃO 36

A busca pela melhoria na prática de necessidades burocráticas em uma organização é indispensável para uma boa gestão, a redução de desperdício de excesso de papelada auxilia nessa melhoria. Sobre o tema é correto afirmar:

- (A) Implementação de um sistema digital para automação de processos, reduzindo a necessidade de papel e aumentando a eficiência.
- (B) Elevação da quantidade de formulários e documentos para garantir a manutenção das informações no momento do levantamento.
- (C) melhoria do controle via reuniões quinzenais para verificação de todos os documentos recebidos, independentemente da relevância deste papel.
- (D) Abertura de um setor específico para lidar com a burocracia, não necessitando de interlocução com outros departamentos da organização.
- (E) É muito importante a manutenção de todos os processos manuais, pois dessa forma os servidores poderão absorver melhor todas as etapas de um processo.

QUESTÃO 37

Para garantir uma correta manutenção de arquivos em um estabelecimento de uma prefeitura, é preciso tomar algumas precauções. Qual delas é a

CORRETA:

- (A) Armazenar praticamente todos os documentos em papel e mantê-los em caixas sem o mínimo de organização.
- (B) Digitalizar os documentos mais importantes, em seguida armazená-los em um sistema operacional de gerenciamento de arquivos, gerando backups contantes para garantir segurança contra perda desses documentos.
- (C) Efetivar a manutenção de arquivos somente no e-mail pessoal, não levando em consideração o controle do acesso.
- (D) Eliminar documentos antigos sem a existência de critérios técnicos, com a intenção da liberação de espaço no HD.
- (E) Criação de novos arquivos, sem uma normatização, pois há desperdício de tempo.

QUESTÃO 38

A distribuição de correspondências é um processo essencial para uma comunicação eficaz entre pessoas e instituições. Levando em consideração os elementos envolvidos nessa atividade, marque a alternativa que apresenta corretamente uma característica que contenha uma relevante importância na distribuição de correspondências:

- (A) Uma boa distribuição de correspondência deve ser feita somente por empresas especializadas fora da esfera pública, devido não haver competência nas repartições públicas
- (B) A correta postagem de um endereçamento é um fator determinante para a garantir que a correspondência chegue ao destinatário previsto, mitigando a possibilidade de atrasos ou extravios.
- (C) A utilização de tecnologias, como a digitalização, fez com que a distribuição das correspondências se tornasse ultrapassada, não sendo mais necessária uma prática mais efetiva.
- (D) Quando uma correspondência é postada, o remetente perde o controle sobre o destino, não havendo a possibilidade de acompanhamento.
- (E) O processo de distribuição de correspondências é algo muito simples, pois não requer qualificação e até mesmo instrução específica dos funcionários dessa atividade.

QUESTÃO 39

São atividades essenciais de responsabilidade do recepcionista em seu local de trabalho:

- (A) Gerir os resultados e as metas estabelecidas pelo prefeito.
- (B) Executar pesquisas de satisfação e opinião, com o intuito de trinar novos funcionários.
- (C) Construir trabalhos técnicos e teses de planejamento para subsidiar auditoria internas e externas.
- (D) Elaborar projetos de cunho social para comunidade na are territorial da prefeitura.
- (E) Executar a tarefa de atendimento ao público, agendar compromissos e atender telefonemas com educação.

QUESTÃO 40

Em um cenário contextual de comunicação no ambiente profissional, um caso de transmissão de mensagens pode ter influência de inúmeras ações. Somente uma alternativa abaixo NÃO é considerada uma ação que pode ter influência correta do fluxo de transmissão de uma determinada mensagem.

- (A) Interferência sonora na comunicação.
- (B) A escolha do meio de comunicação.
- (C) A empatia entre os interlocutores, que pode favorecer a compreensão.
- (D) Com relação a extensão do conteúdo da mensagem.
- (E) A questão cultural e social dos receptores, o que pode influenciar na interpretação da mensagem.