



**PROVA OBJETIVA  
CONCURSO PÚBLICO**

Nível

**Médio Completo**

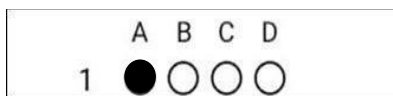
Cargo

**Receptionista**

**ORIENTAÇÕES**

**VERIFIQUE ATENTAMENTE SE ESTE CADERNO:**

- ❖ Contém 40 (quarenta) questões, numeradas de 01 a 40, caso contrário reclame ao fiscal da sala outro caderno. NÃO serão aceitas reclamações posteriores.
- ❖ Para cada questão existe apenas **UMA** resposta certa.
- ❖ Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta certa.
- ❖ A alternativa escolhida deve ser marcada no CARTÃO RESPOSTA que você recebeu.
- ❖ Procurar no CARTÃO RESPOSTA, o número da questão que você está respondendo.
- ❖ Verificar no caderno de prova qual a letra (A, B, C ou D) da resposta que você escolheu.
- ❖ A opção escolhida pelo candidato deverá, **obrigatoriamente**, ser marcada no CARTÃO RESPOSTA, cobrindo todo o círculo, conforme exemplo meramente ilustrativo abaixo:



- ❖ Marque as respostas com caneta esferográfica de material transparente, com tinta na cor azul ou preta.
- ❖ No cartão resposta, marque apenas uma letra para cada questão, mais de uma letra assinalada implicará em nota zero à questão.
- ❖ Não será permitida qualquer espécie de consulta, nem o uso de máquina calculadora.
- ❖ Você terá 04 (quatro) horas para responder a todas as questões e preencher o CARTÃO RESPOSTA.
- ❖ Não será possível a substituição do CARTÃO RESPOSTA.
- ❖ Dirija-se ao fiscal de maneira respeitosa.
- ❖ O CARTÃO RESPOSTA, único e personalizado, é o instrumento exclusivo, para efeito de correção das provas, não sendo permitido rasuras e/ou utilização de corretivos, sob pena de anulação da questão.
- ❖ O(a) candidato(a) deverá, **obrigatoriamente, assinar o CARTÃO RESPOSTA**, sob pena de ser eliminado(a) do Concurso Público.
- ❖ **Obrigatoriamente**, os 03 (três) últimos candidatos deverão permanecer na sala para testemunhar juntamente com os fiscais e coordenador o lacre das provas.

**ATENÇÃO:** Transcreva no espaço apropriado do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, com sua caligrafia usual, levando em consideração a variação entre letras maiúsculas e minúsculas, a frase a seguir:

**Educação é a chave do sucesso.**



## LÍNGUA PORTUGUESA

Seca, Rachel de Queiroz

1 Era hora do almoço dos trabalhadores. Enquanto os homens comiam lá dentro, o fazendeiro velho sentava-  
2 se na rede do alpendre, à frente de casa espiando o sol no céu, que tinha como vidro; procurando desviar os  
3 olhos da água do açude, lá além, que dentro de mais um mês estaria virada em lama. Os dois cabras se  
4 aproximaram sem que ele pressentisse. Era um alto e um baixo; o baixo grosso e escuro, vestido numa camisa  
5 de algodãozinho encardido. O alto era alourado e não se podia dizer que estivesse vestido de coisa nenhuma,  
6 porque era farrapo só. O grosso na mão trazia um couro de cabra, ainda pingando sangue, esfolado que fora  
7 fazia pouco. E nem tirou o caco de chapéu da cabeça, nem salvou ao menos. O velho até se assustou e  
8 bruscamente se pôs a cavalo na rede, a escutar a voz grossa e áspera, tal e qual quem falava: – Cidadão, vim  
9 lhe vender este couro de bode. Aquele “cidadão”, assim desabrido, já dizia tudo. Ninguém chega de boa tenção  
10 em terreno alheio sem dar bom dia, e tratando o dono da casa de cidadão. Assim, o fazendeiro achou melhor  
11 fingir que não ouvira – e foi-se pondo de pé. – O quê? Que é que você quer? O homem escuro botou o couro  
12 em cima do parapeito e o sangue escorreu num fio pela cal da parede: – Estou arranchado com a minha família  
13 debaixo daquele juazeiro grande, ali. Essa cabra passou perto – não sei de quem era. Matei, e a mulher está  
14 cozinhando a carne para comer. Agora, o couro, – o senhor ou me dá dinheiro por ele, ou me dá farinha. – E  
15 de quem é essa cabra? É minha? Quem lhe deu ordem para matar? O velho estava tão furioso que o dedo dele,  
16 espetado no ar, tremia. E o loureba esfarrapado chegou perto e deu a sua risadinha: – Ninguém perguntou o  
17 nome do dono... Mas o outro, sempre sério, olhou o velho na cara: – Matei com ordem da fome. O senhor quer  
18 ordem melhor?

(...)

01. No texto de Rachel de Queiroz, “A seca”. Aparece o termo “**TINIA**”, na segunda linha, no qual refere-se ao sol. A utilização desse termo, nesse contexto, significa:

- a) Fosco.
- b) Reluzente.
- c) Escuro.
- d) Pouco claro.

02. Na frase, “O velho até se assustou e **bruscamente** se pôs a cavalo na rede, a escutar a voz grossa e áspera (...)”. O termo em destaque, “**BRUSCAMENTE**”, pode ser classificado gramaticalmente, como:

- a) Advérbio de lugar.
- b) Advérbio de modo.
- c) Adjunto adnominal.
- d) Adjunto adverbial.

### **Restauração de ecossistemas é a chave do combate às mudanças climáticas.**

Por José Guilherme Fronza, Rubens Benini, Fernando Cesário, Milena Rosenfield e Mario Barroso, da TNC Brasil.

1 A chuva intensa que devastou o estado do Rio Grande do Sul nos últimos dois meses escancarou a urgência  
2 pela restauração de ecossistemas naturais. Mas argumentos para isso não faltam há muito tempo: só nos últimos  
3 cinco anos, o Brasil perdeu mais de 8 milhões de hectares de vegetação nativa, o equivalente a duas vezes o  
4 tamanho do estado do Rio de Janeiro – segundo dados do último Relatório Anual do Desmatamento do  
5 MapBiomas. Mais da metade de toda a área desmatada em 2023 fica na região do Cerrado. Suprimir florestas  
6 tropicais pode alterar drasticamente o regime de chuvas, aumentando a temperatura em escala local e global.  
7 A alta no desmatamento dos últimos meses está por trás de fenômenos como a intensificação da atual  
8 temporada de estiagem no Pantanal, por exemplo. Dados do Serviço Geológico do Brasil alertam para a  
9 possibilidade de uma seca severa na região nos próximos meses. Infelizmente, restaurar um sistema não é tão  
10 simples quanto degradá-lo. Cada bioma possui sua própria biodiversidade, com uma variedade de plantas,



11 animais e microrganismos que se adaptaram às condições específicas do local. Restaurar não é só recuperar o  
12 que foi perdido, mas também adotar medidas efetivas para reduzir e reverter as alterações que ameaçam a  
13 integridade e a resiliência dos ecossistemas naturais. A restauração de ambientes parte do princípio que  
14 devemos recompor, em primeiro lugar, o solo e as plantas, já que esses componentes garantem a base da cadeia  
15 alimentar. A partir disso, se espera que o efeito dominó aconteça, já que as espécies incorporadas ao sistema  
16 geram condições para a chegada de outras espécies, sejam de animais ou plantas, aumentando a biodiversidade.  
17 Do ponto de vista local, ter ecossistemas restaurados e funcionais garante o fornecimento de vários serviços  
18 ambientais. Entre eles está o controle da erosão, que evita o assoreamento de rios e baixadas e o surgimento  
19 de voçorocas – grandes rachaduras na superfície –, vitais para redução de enchentes e deslizamentos. Em escala  
20 regional, o restabelecimento da vegetação natural ajuda a amenizar a temperatura local, melhorando o  
21 microclima e a infiltração de água no solo, o que contribui para maior perenidade de águas nos rios e maior  
22 controle de inundações. A atividade de restauração também melhora a polinização, processo importante para  
23 a manutenção de culturas agrícolas, na produção de alimentos e controle de pragas. Por fim, em escala global,  
24 o crescimento das árvores em plantios de restauração acelera a remoção de gás carbônico da atmosfera e o  
25 acúmulo de biomassa, ajudando no controle das mudanças climáticas.

<https://revista.galileu.globo.com/colunistas/tnc-brasil/coluna/2024/06/>

03. De acordo com o texto citado acima, a extração de florestas tropicais pode resultar em:
- Controle de pragas e poluentes e proliferação de espécies invasoras.
  - Aumento de temperatura em escala local e global.
  - Aumento das chuvas causando a seca.
  - Controle das chuvas e proliferação de espécies invasoras.
04. “Mas argumentos para isso não faltam há muito tempo: só nos últimos cinco anos (...)”. O termo “MAS” utilizado na segunda linha do texto, apresenta o sentido de:
- Ideia totalmente contrária a todas as informações citadas na oração anterior.
  - Ideia auxiliar, pois só é compreendido a oração com a ajuda da segunda.
  - Ideia contrária, porém, complementar a situação citada na primeira oração.
  - Ideia subordinativa, pois a segunda oração depende completamente da segunda.
05. No texto citado, “Restauração de ecossistemas é a chave do combate às mudanças climáticas” é apontada uma visão do termo **restaurar**, que significa:
- Adotar medidas firmes e replantar uma área.
  - Não só replantar uma área, mas replantar e reutilizar.
  - Recuperar, adotando novas medidas para a inteireza e resiliência do ecossistema.
  - Recuperar a área para que ela retorne ao que era antes do desmate.
06. Na frase, “**Infelizmente**, restaurar um sistema não é tão simples quanto degradá-lo”. O termo “**INFELIZMENTE**”, pode ser classificado como:
- Adjetivo.
  - Verbo.
  - Substantivo.
  - Advérbio.
07. Complete as frases de acordo com a concordância verbal **correta**:
- \_\_\_\_\_ sala comercial. (Aluga-se/Alugam-se).
  - \_\_\_\_\_ resultados mais excitantes. (Esperava-se/Esperavam-se).
  - \_\_\_\_\_ às poesias o nome de Primeiras Canções. (Deu-se/Deram-se).
- Alugam-se – Esperava-se – Deu-se.
  - Aluga-se – Esperavam-se – Deu-se.



- c) Aluga-se – Espera-se – Deram-se.  
d) Alugam-se – Esperavam-se – Deram-se.

08. Observe a tirinha abaixo e responda:



<https://1.bp.blogspot.com/>

A expressão “**por aquilo que veem**”, apresentada no primeiro quadrinho, gramaticalmente, pode ser classificada como:

- a) Complemento do verbo apaixonam.  
b) Termo coordenado.  
c) Expressão subordinada a “mulheres se apaixonam pelo que ouvem”.  
d) Não possui conexão com apaixonam.
09. Complete as frases a seguir e marque a opção **correta**, de acordo com a concordância verbal.

- I. \_\_\_\_\_ três horas no relógio da sala. (Deu/Deram).  
II. \_\_\_\_\_ quatro horas o relógio da cozinha. (Deu/Deram).

- a) Deu – Deram.  
b) Deram – Deram.  
c) Deram – Deu.  
d) Deu – Deu.

10. Na frase “Essa música, tão linda, quem **a** compôs?”. O termo destacado, “**a**”, exerce a função sintática de:

- a) Complemento nominal.  
b) Objeto indireto.  
c) Agente da passiva.  
d) Objeto direto.

### RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

11. Um sistema de segurança inteligente utiliza três sensores (A, B e C) para detectar intrusos. O sistema aciona o alarme apenas se o sensor A detectar movimento e pelo menos um dos outros sensores (B e C) também detectar movimento. Assinale a alternativa que representa **corretamente** a proposição composta que descreve o acionamento do alarme.

- a)  $(A \wedge B) \vee (A \wedge C)$ .  
b)  $A \wedge (B \vee C)$ .  
c)  $(A \vee B) \wedge (A \vee C)$ .  
d)  $A \rightarrow (B \vee C)$ .



12. Um grupo de amigos decidiu dividir a conta de um restaurante. Se cada um pagasse R\$ 50, faltariam R\$ 30 para cobrir o valor total. No entanto, se cada um pagasse R\$ 60, sobrariam R\$ 20. Com base nessas informações, assinale a alternativa que indica **corretamente** o número de amigos no grupo.
- a) 4.
  - b) 5.
  - c) 6.
  - d) 7.
13. Em uma fábrica, 3 máquinas idênticas produzem 600 peças em 4 horas. Devido a um aumento na demanda, a fábrica adquiriu mais 2 máquinas idênticas às anteriores. Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** quantas peças serão produzidas por todas as máquinas em 6 horas de funcionamento.
- a) 1800.
  - b) 1500.
  - c) 1350.
  - d) 1650.
14. Um produto sofreu dois aumentos sucessivos de 20% e 30%. Para retornar ao preço original, assinale a alternativa que apresenta **corretamente** o valor aproximado do desconto único necessário, expresso em porcentagem:
- a) 36%.
  - b) 44%.
  - c) 48%.
  - d) 50%.
15. Uma urna contém 5 bolas vermelhas, 3 bolas azuis e 2 bolas verdes. São retiradas, sucessivamente e sem reposição, duas bolas da urna. Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** a probabilidade de que a primeira bola seja vermelha e a segunda seja azul.
- a)  $1/6$ .
  - b)  $1/5$ .
  - c)  $3/20$ .
  - d)  $3/10$ .

### HISTÓRIA DO MUNICÍPIO

16. Acerca da evolução histórica administrativa do Município que hoje conhecemos como Fortim, analise as seguintes afirmações, marcando **V** para as verdadeiras e **F** para as falsas.
- I. ( ) Originalmente foi distrito do Município de Beberibe.
  - II. ( ) Quando distrito, inicialmente chamava-se de Canoé, passando posteriormente a ser chamado de Fortinho, e depois, Fortim.
  - III. ( ) Foi elevado à categoria de Município em 1922, desmembrando-se de Beberibe.
- a) V – V – V.
  - b) F – V – V.
  - c) F – V – F.
  - d) F – F – F.
17. Analisando a história de Fortim, podemos observar que teve início com as expedições Portuguesas para desbravar os territórios no então Estado do Brasil, nos séculos XVI e XVII. Nesse contexto, quem foi o explorador português enviado para desbravar os territórios das capitanias da Paraíba, Sergipe, Rio Grande do Norte e Ceará, nos séculos XVI e XVII?
- a) Antônio Cardoso de Barros.
  - b) Pero Vaz de Caminha.
  - c) Pedro Álvares Cabral.
  - d) Pero Coelho de Sousa.



18. Em Fortim atravessa um rio que faz parte da memória de imagem da cidade e do Ceará. Pessoas que nunca o viram, já ouviram falar sobre ele devido a sua presença em músicas, poesias, literatura, tradição e pela sua importância para o sertão cearense. Qual rio é o objeto desta questão?
- a) Coreaú.
  - b) Cocó.
  - c) Pajeú.
  - d) Jaguaribe.
19. Marque a alternativa que apresenta somente distritos do Município de Fortim.
- a) Barra, Campestre, Guajiru.
  - b) Tapuio, Barra, Maceió.
  - c) Guajiru, Telha, Viçosa.
  - d) Campestre, Viçosa, Cumbe.
20. Observe o seguinte trecho do hino do Município de Fortim:

“Num pedaço do nosso Brasil  
Tu estás imponente a crescer  
Do teu nome se faz a história  
Que o povo jamais vai esquecer.”

Hino do município de Fortim  
(Disponível em <https://fortim.ce.gov.br/simbolos.php>)

Quem foi a pessoa responsável pela criação da letra do Hino do Município de Fortim?

- a) Chiquinha Gonzaga.
- b) Joaquim Osório Duque-Estrada.
- c) José Prophyrio da Paz.
- d) Aldenizia Barbosa de Lima.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Sobre Redação de Correspondência Oficial assinale a alternativa **incorreta**.
- a) Quem comunica é sempre o serviço público (este/esta ou aquele/aquela Ministério, Secretaria, Departamento, Divisão, Serviço, Seção); o que se comunica é sempre algum assunto relativo às atribuições do órgão que comunica; e o destinatário dessa comunicação é o público, uma instituição privada ou outro órgão ou entidade pública, do Poder Executivo ou dos outros Poderes. Além disso, deve-se considerar a intenção do emissor e a finalidade do documento, para que o texto esteja adequado à situação comunicativa.
  - b) A necessidade de empregar determinado nível de linguagem nos atos e nos expedientes oficiais decorre, de um lado, do próprio caráter público desses atos e comunicações; de outro, de sua finalidade.
  - c) A redação oficial é necessariamente árida e contrária à evolução da língua.
  - d) Redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos.
22. A Redação Oficial deve caracterizar-se por:
- a) Clareza e precisão, objetividade e concisão apenas.
  - b) Formalidade e padronização, uso da norma padrão da língua portuguesa, dentre outros.
  - c) Coesão, coerência e impessoalidade apenas.
  - d) Subjetividade e qualidade.



23. Com base nos estudos sobre Redação Oficial marque a alternativa **correta**.
- A clareza deve ser a qualidade básica de todo texto oficial. Pode-se definir como claro aquele texto que possibilita imediata compreensão pelo leitor. Não se concebe que um documento oficial ou um ato normativo de qualquer natureza seja redigido de forma obscura, que dificulte ou impossibilite sua compreensão.
  - Conciso é o texto que não consegue transmitir o máximo de informações com o mínimo de palavras, mas é um texto completo que não deixa dúvidas.
  - Um texto coerente e coeso favorece a desconexão e a desarmonia entre os elementos de um texto.
  - A redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço privado e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos.
24. Quanto ao uso correto dos pronomes de tratamento, assinale a alternativa **incorreta**.
- Vossa Senhoria designará seu assessor.
  - Vossa Excelência está atarefada.
  - Vossa Senhoria designará vosso substituto.
  - A Sua Excelência, o Ministro de Estado Chefe da Casa Civil.
25. Sobre elementos de ortografia e gramática nas redações oficiais, analise as afirmativas e marque o item **correto**.
- A correção ortográfica é requisito elementar de qualquer texto, e ainda mais necessária quando se trata de textos oficiais.
  - Na correspondência particular um erro gramatical seria apenas um lapso na digitação. Já em uma comunicação oficial ou ato normativo, esse mesmo erro traria repercussões indesejáveis.
  - O mero conhecimento das regras gramaticais não é suficiente para que se escreva bem. No entanto, o domínio da ortografia, do vocabulário e da maneira de estruturar as frases certamente contribui para uma melhor redação.
- Todos os itens estão corretos.
  - Todos os itens estão incorretos.
  - Apenas o item I está correto.
  - Apenas o item II está correto.
26. Dentre os itens abaixo, qual melhor conceitua gestão de documentos.
- O conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação e uso em fase corrente visando o ajuste para a guarda permanente.
  - O conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.
  - O conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua tramitação em fase corrente e intermediária visando a sua guarda permanente.
  - O conjunto de operações técnicas referentes ou uso visando a guarda permanente.
27. Qual dos itens abaixo **não** é objetivo do PROGED (Programa de Gestão Documental).
- Garantir o acesso à informação pública de forma rápida e segura.
  - Proporcionar transparência e excelência das ações do Estado.
  - Proporcionar economia de tempo, segurança, controle das informações e redução de custos.
  - Entender, resolver e ajudar na burocracia inútil nos procedimentos administrativos.
28. Relacionado aos Arquivos e Documentos, associe a primeira coluna de acordo com a segunda e marque a alternativa que apresenta a sequência **correta**.
- ( 1 ) Gestão documental.
  - ( 2 ) Documento de arquivo.
  - ( 3 ) Função do arquivo.
  - ( 4 ) Documento público.
  - ( 5 ) Correspondência.



- ( ) Conservar, preservar e disponibilizar as informações contidas no acervo documental sob sua guarda. O acervo arquivístico é constituído por documentos produzidos organicamente e em qualquer formato no âmbito deste Instituto.
  - ( ) É toda espécie de comunicação escrita que circula nos órgãos ou entidades, à exceção dos processos. A correspondência classifica-se em oficial e particular, interna e externa, recebida e expedida
  - ( ) Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento dos documentos visando a sua eliminação ou sua guarda permanente.
  - ( ) São todos os documentos de qualquer suporte ou formato, produzidos e/ou recebidos por um órgão governamental na condução de suas atividades. São também documentos públicos aqueles produzidos e/ou recebidos por instituições de caráter público e por entidades privadas responsáveis pela execução de serviços públicos.
  - ( ) É o documento que, independentemente da natureza ou do suporte, é produzido e/ou recebido por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, no exercício de suas atividades, constituindo elemento de prova ou de informação.
- a) 3, 5, 1, 4 e 2.
  - b) 2, 4, 1, 5 e 3.
  - c) 3, 4, 1, 5 e 2.
  - d) 5, 3, 1, 2 e 4.

**29.** Sobre as atividades desenvolvidas pelo recepcionista, analise as alternativas abaixo e marque a alternativa **correta**.

- I.** Responder perguntas gerais sobre a empresa ou direcionar as perguntas para outros funcionários qualificados a responderem.
  - II.** Enviar e receber correspondências ou produtos. - Processar a correspondência recebida (pacotes, telegramas, faxes e mensagens), organizá-los e distribuir aos destinatários. - Executar arquivamento de documentos.
  - III.** Efetuar telefonemas, atender telefone e transferir chamadas telefônicas.
  - IV.** Anotar recados de visitantes ou de chamadas telefônicas e enviá-los para os funcionários não é atribuição de um recepcionista, mas sim do auxiliar administrativo.
  - V.** Executar trabalhos de digitação, organizar viagens e marcar reuniões fica a cargo de cada funcionário de forma individual.
- a) V – F – V – F – V.
  - b) F – V – V – F – F.
  - c) V – V – V – F – F.
  - d) V – V – F – V – F.

**30.** Marque a alternativa **incorreta** a respeito de atendimento.

- a) Sempre cumprimente a pessoa com “bom dia”, “boa tarde”, “boa noite”. Use “sempre: “Por favor”, “Senhor”, “Senhora”, “Obrigado (a)”. Informe ao seu chefe a chegada do cliente, dizendo sempre o nome, a empresa e se possível o assunto.
- b) Sempre que possível brinque, fale algo engraçado, assim tornará o ambiente mais leve e o tempo de espera dos clientes para serem atendidos parecerá menor.
- c) Caso seu chefe esteja ocupado, informe ao cliente a posição de atendimento; não deixe que ele pense que você não informou sua chegada, o acomode e ofereça jornais e revistas atuais enquanto ele espera.
- d) Evitar atender o celular ou tratar de assuntos particulares na frente dos clientes. Trate todos da mesma maneira, caso chegue alguém que você tenha mais contato, seja imparcial.

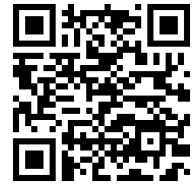




31. Sobre a apresentação pessoal de um(a) recepcionista, assinale a alternativa **incorreta**.
- a) O(A) recepcionista convive com diferentes públicos, seja no atendimento e recepção aos clientes ou quando participa de eventos corporativos, este profissional precisa transmitir uma imagem de respeito e credibilidade.
  - b) Em um mercado de trabalho competitivo, a construção de uma boa imagem profissional, social e pessoal requer postura, hábitos e vestimenta adequada.
  - c) A vestimenta comunica, transmite mensagens a respeito de quem usa, algumas propositalmente, outras não.
  - d) No mundo de negócios, a imagem é uma ferramenta valiosa, mas existem outros pontos que chamam atenção e a imagem acaba ficando despercebida.
32. Analise as alternativas a seguir e assinale a que apresenta uma afirmação **correta** sobre ética profissional.
- a) Cada indivíduo interpreta os valores éticos da mesma forma e podem ir se moldando ao longo da vida.
  - b) Na vida profissional, as nossas atitudes e condutas são avaliadas somente no momento do recrutamento, depois de contratado essa avaliação não acontece.
  - c) Ética é o estudo do comportamento humano, ela sustenta e dirige as ações do homem, norteando sua conduta individual e social. Tais princípios e valores correspondem a moralidade, religião, honestidade, comportamentos, atitudes, posturas etc.
  - d) Um profissional íntegro é aquele que age de acordo com o que a empresa busca e em algumas vezes quando seus interesses pessoais se sobressaem perante os demais.
33. O relacionamento interpessoal é umas das competências mais valorizadas no mercado de trabalho atual. Nesse ambiente, saber relacionar-se adequadamente com seus colegas de trabalho e comportar-se em eventos empresariais gera respeito e harmonia, além de somar pontos na construção da carreira e imagem profissional. Sobre Relacionamento Interpessoal assinale a alternativa **incorreta**.
- a) Regras de etiqueta mudam de país para país, mas é de responsabilidade dos profissionais de outros países buscar aprender e se familiarizar dos costumes e hábitos culturais do país e da empresa que está trabalhando e/ou visitando.
  - b) Quem quer que esteja se apresentando ou sendo apresentado, deve sorrir e olhar a pessoa nos olhos. O famoso tapinha nas costas e os beijinhos devem ser evitados sempre, a menos que haja grande intimidade entre eles e a ocasião permita esse tipo de carinho.
  - c) No ambiente de trabalho, deve-se evitar usar o telefone celular e engatar um bate-papo, deixando seus colegas de trabalho como espectadores de um "show" que não pediram para ver. A única exceção pode ser aberta quando se está aguardando uma notícia importante e, mesmo assim, as pessoas em volta devem ser avisadas e se deve pedir licença para atender a chamada.
  - d) Esquecer o nome da pessoa com quem está falando é uma falha que pode acontecer com qualquer um. Nesses casos, a regra é simples: não confie em sua memória e anote em um caderno ou agenda o nome das pessoas com quem tem contato no seu dia a dia.
34. O telefone ainda é um instrumento de vendas e de networking essencial, por isso é necessário levar em consideração alguns fatores quando se precisar falar com um cliente ou mesmo para conquistar sua atenção. Com relação as regras, postura e comunicação por telefone assinale a alternativa **incorreta**.
- a) Nunca fale o habitual "alô". Use a prática utilizada pela empresa: nome da empresa, seu nome e sua saudação para ligações externas e apenas seu nome ou, se preferir, também uma saudação para as internas.
  - b) Digitar e falar ao telefone ao mesmo tempo faz com que o tempo para a realização do trabalho seja otimizado.
  - c) Evite as expressões "quem fala?", "quem é?" ou "quem gostaria?". Seja cortês ao telefone e pergunte de uma outra forma como "por gentileza, quem deseja falar ou quem quer falar?"
  - d) Se o cliente precisar aguardar na linha, não o deixe esperando por muito tempo, pois correrá o risco de ele desligar o telefone ou atender outra linha interna dele.



35. Relacionado a algumas formas de atendimento ao público, para que se obtenha qualidade no atendimento, marque **V** nas alternativas verdadeiras e **F** nas falsas e, após, assinalar a alternativa com a sequência **correta**.
- ( ) Não agir com robotismo, ou seja, quando o funcionário passa a dar respostas ou agir de forma mecanizada.
  - ( ) Tratar o cliente de forma fria, distante ou até desagradável.
  - ( ) Não ser apático, sempre mostrar empatia com o cliente.
  - ( ) Fazer o possível para sanar todas as dúvidas e dificuldades daquele cliente, e não tentar livrar-se dele sem resolver o problema.
- a) F – V – F – F.  
b) V – V – F – F.  
c) F – V – F – V.  
d) V – F – V – V.
36. O atendimento ao telefone requer cuidados e alguns princípios básicos referente ao atendimento ao público. Com base nisso, assinale o item que **não** apresenta um destes princípios.
- a) Cortesia.
  - b) Simpatia.
  - c) Insolência.
  - d) Gentileza.
37. Um local de trabalho em que a limpeza acontece de forma precária ou até mesmo há escassez de higiene, pode trazer danos para todos os profissionais e pode ocasionar:
- a) A intensificação do trabalho em equipe.
  - b) Deterioração do ambiente de trabalho e prejuízo na saúde física e mental dos trabalhadores.
  - c) Promoções para todos os cargos.
  - d) Aumento da motivação para o trabalho.
38. Assinale a alternativa que **não** representa uma função do arquivo.
- a) Preservar a documentação.
  - b) Organizar e classificar a documentação.
  - c) Proporcionar consulta rápida.
  - d) Proporcionar consulta lenta, mas eficaz.
39. Assinale a alternativa que **não** representa um tipo reconhecido de arquivo, levando em consideração as definições e classificações comuns na gestão documental:
- a) Arquivo Proibido: guarda documentos muito importantes para o funcionamento da empresa, somente pessoas autorizadas têm acesso a ele.
  - b) Arquivo Ativo: aquele que guarda os documentos de uso frequente e continua recebendo novos documentos.
  - c) Arquivo Histórico: guarda documentação que tem conotação histórica para a empresa, funcionando como um museu. Guarda documentos de propaganda, fotos, matérias de jornais e revistas, tecnologias, produtos novos etc.
  - d) Arquivo Inativo: Guarda documentos que são consultados ocasionalmente.
40. Com relação as formas de arquivamento, analise as afirmativas e marque o item **correto**.
- I. Armários de Aço: são móveis com portas, usados para a guarda de classificadores A/Z, volumes encadernados ou documentação sigilosa.
  - II. Arquivo Frontal: é um armário de aço, no qual os documentos são dispostos uns atrás dos outros, com a frente voltada para quem os consulta.
  - III. Arquivo de Fichas: são pequenas caixas de madeira, aço ou acrílico, onde são colocadas em ordem todas as fichas de um determinado item.



- IV.** Arquivo por Pastas Suspensas: Este método é muito utilizado, serve para arquivamento em armário de aço frontal.
- V.** Arquivo por Pasta Sanfonada: é a pasta com divisões internas de cartolina e dotada de vincos na parte inferior, comportando grande número de documentos, sem se deformarem.
- a)** F – F – V – F – F.
  - b)** V – V – F – V – V.
  - c)** V – V – V – V – V.
  - d)** V – F – V – F – V.