

**CONHECIMENTOS BÁSICOS****Texto para as questões de 1 a 9.**

1 Segundo diretriz da Organização Mundial de Saúde (OMS), o consumo de açúcar entre adultos e crianças não deve passar de 50 gramas por dia, ou seja, a ingestão desse  
4 produto deverá ser de, no máximo, 5% do valor energético total consumido no dia. Faz parte dessa recomendação o consumo de açúcares adicionados às preparações na  
7 indústria e dos naturalmente presentes nos alimentos, como o mel e o dos sucos de frutas. A recomendação da OMS visa ao controle de dois grandes problemas de saúde  
10 pública: o avanço da obesidade e do sobrepeso e o aumento do aparecimento da cárie dentária, que, além da cavitação dentária, causa, em seu último grau, a perda do elemento  
13 dentário. A cárie também causa dor, ansiedade, limitação funcional, incluindo-se a baixa frequência e o mau desempenho escolar em crianças, e desvantagem social.  
16 Ademais, é preciso considerar que o tratamento das doenças bucais é caro, seja para o indivíduo, seja para o Estado, logo a prevenção é a conduta a ser adotada.

19 Os profissionais de saúde, em especial os cirurgiões-dentistas, precisam destinar uma parte de seus atendimentos à educação em saúde bucal, abordando  
22 temas como uma correta higienização, o consumo de bebidas carbonatadas, que promovem a erosão dentária por meio da desmineralização da superfície dentária, além  
25 do alto consumo, principalmente entre os adolescentes e jovens adultos, de bebidas isotônicas e energéticas, que possuem elevado teor de açúcar e provocam a fragilização  
28 do esmalte dentário, devido ao seu pH ácido. A quantidade de açúcar invisível presente nas bebidas açucaradas também deve ser discutida com os pacientes, bem como os  
31 benefícios da adoção de uma dieta saudável.

Outra informação relevante diz respeito à presença de flúor na água que se bebe. No Brasil, por medida de  
34 saúde pública, a água da rede de saneamento básico é fluorada, mas as águas minerais não são. Também é preciso considerar que, embora a exposição ao flúor reduza a cárie  
37 dentária, retardando o processo de cavitação, a redução de consumo de açúcares é considerada o principal fator protetor do aparecimento de cáries.

Internet: <www.localodonto.com.br> (com adaptações).

**QUESTÃO 1**

Na oração “mas as águas minerais não são” (linha 35), a conjunção “mas” poderia ser substituída, sem prejuízo do sentido do texto, por

- (A) **embora.**
- (B) **porquanto.**
- (C) **contudo.**
- (D) **ainda que.**
- (E) **portanto.**

**QUESTÃO 2**

Pelas características apresentadas, o texto classifica-se, quanto à tipologia, como

- (A) descritivo, dado que seu objetivo principal é apresentar a descrição dos resultados de pesquisa acerca dos hábitos alimentares da população brasileira.
- (B) dissertativo, sendo seu objetivo principal informar o público leitor a respeito dos malefícios de uma dieta rica em açúcar para a saúde bucal.
- (C) dissertativo, com o objetivo de convencer o público leitor da necessidade de se aderir a um plano de saúde odontológico.
- (D) narrativo, visto que seu principal objetivo é narrar acontecimentos que envolvem problemas de saúde associados ao consumo de açúcar.
- (E) narrativo, no qual o narrador de terceira pessoa se mostra onisciente, ou seja, tem amplo domínio sobre os episódios narrados e seus personagens.

**QUESTÃO 3**

Entende-se da leitura do texto que

- (A) a cárie dentária inclui-se entre os grandes problemas de saúde pública identificados pela OMS.
- (B) uma dieta saudável deve ser rica em açúcar natural, como mel e sucos de frutas.
- (C) a ansiedade é uma das causas da cárie e, conseqüentemente, da perda do elemento dentário.
- (D) o principal problema de saúde entre adolescentes e jovens adultos é causado pelo alto consumo de bebidas isotônicas e energéticas.
- (E) a OMS recomenda a substituição do consumo de água mineral pelo de água da rede de saneamento básico.

**QUESTÃO 4**

No que diz respeito à pontuação, estaria preservada a correção gramatical do texto caso

- (A) fosse inserida uma vírgula imediatamente após o vocábulo “crianças” (linha 2).
- (B) o sinal de dois pontos empregado após o termo “pública” (linha 10) fosse substituído por vírgula.
- (C) a vírgula empregada após a palavra “bucal” (linha 21) fosse substituída por ponto final, feito o devido ajuste de minúscula para maiúscula na letra inicial da palavra que inicia o novo período.
- (D) fosse suprimida a vírgula empregada após o termo “fluorada” (linha 35).
- (E) fosse inserida uma vírgula imediatamente após o vocábulo “considerada” (linha 38).

## QUESTÃO 5

São acentuadas graficamente de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica as palavras

- (A) “açúcar”, “último” e “saúde”.
- (B) “flúor”, “água” e “básico”.
- (C) “indivíduo”, “deverá” e “saudável”.
- (D) “açúcares”, “pública” e “ácido”.
- (E) “além”, “frequência” e “também”.

## QUESTÃO 6

Assinale a alternativa em que é apresentada proposta de reescrita gramaticalmente correta e coerente para o seguinte trecho do texto: “Os profissionais de saúde, em especial os cirurgiões-dentistas, precisam destinar uma parte de seus atendimentos à educação em saúde bucal” (linhas de 19 a 21).

- (A) **Os profissionais de saúde, sobre tudo os cirurgiões-dentistas, necessitam destinarem uma parte de seus atendimentos para a educação em saúde bucal**
- (B) **Os profissionais de saúde, principalmente os cirurgiões-dentistas, deve destinarem uma parte de suas seções para educação em saúde bucal**
- (C) **É preciso que os profissionais de saúde, particularmente os cirurgiões-dentistas, reservem uma parte de seus atendimentos para à educação em saúde bucal**
- (D) **É importante que os profissionais de saúde, mormente os cirurgiões-dentistas, reservam uma parte de seus atendimentos para educação em saúde bucal**
- (E) **É necessário que os profissionais de saúde, especialmente os cirurgiões-dentistas, destinem uma parte de seus atendimentos à educação em saúde bucal**

## QUESTÃO 7

Estariam mantidas a correção gramatical e a coerência do texto caso se substituísse

- (A) “Segundo” (linha 1) por **A despeito da**.
- (B) “Faz parte” (linha 5) por **Fazem parte**.
- (C) “visa” (linha 9) por **valida**.
- (D) “caro” (linha 17) por **dispendioso**.
- (E) “logo” (linha 18) por **entretanto**.

## QUESTÃO 8

Assinale a alternativa em que há correta identificação do emprego gramatical da palavra destacada do texto.

- (A) “diretriz” (linha 1) – substantivo
- (B) “total” (linha 5) – advérbio
- (C) “avanço” (linha 10) – verbo
- (D) “causa” (linha 12) – substantivo
- (E) “fator” (linha 38) – adjetivo

## QUESTÃO 9

A oração “embora a exposição ao flúor reduza a cárie dentária” (linhas 36 e 37) expressa, no período, circunstância de

- (A) causa.
- (B) condição.
- (C) concessão.
- (D) consequência.
- (E) tempo.

## QUESTÃO 10

Assinale a alternativa correta no que se refere à correção gramatical e à adequação da linguagem do trecho apresentado à correspondência oficial.

- (A) Solicito informações a respeito da realização do Curso Básico de Informática cuja as inscrições começaram no início do mês para saber quando de fato inicia e quando acaba e, ainda, o horário de funcionamento.
- (B) Considerando que a proposta encontra-se sem evolução a pelo menos 8 meses, sem resposta desta Coordenação, requero a sua devolução a esta Gerência.
- (C) Ante do exposto, essa Comissão posiciona-se ao contrário a solicitação apresentada de aumento de pessoal na Sessão de Protocolo.
- (D) Quanto seu pedido de revisão de tempo de serviço prestado neste Conselho, informamos que foi encaminhado, a partir do início do mês, ao setor competente.
- (E) Informamos que, após a conclusão dos trabalhos de fiscalização, deve ser elaborado relatório conclusivo a ser encaminhado à Comissão de Fiscalização deste Conselho.

## QUESTÃO 11

Um ano não bissexto possui 365 dias. Se o dia 1.º/1 desse ano caiu em uma terça-feira, então o dia 31/12 cairá em uma

- (A) segunda-feira.
- (B) terça-feira.
- (C) quarta-feira.
- (D) quinta-feira.
- (E) sexta-feira.

## QUESTÃO 12

Sabendo-se que vale a implicação  $A \vee B \rightarrow C$ , então também vale a implicação

- (A)  $C \rightarrow A \vee B$ .
- (B)  $C \rightarrow A \wedge B$ .
- (C)  $B \rightarrow A$ .
- (D)  $A \rightarrow B$ .
- (E)  $A \rightarrow C$ .

**QUESTÃO 13**

Alguns selvagens são caçadores.  
Todo felino é caçador.  
Algumas aves são fracas.  
Nenhum caçador é fraco.

A partir das proposições acima, é correto, pela lógica, inferir que

- (A) algum felino é não selvagem.
- (B) algum caçador é fraco.
- (C) algum selvagem não é fraco.
- (D) algum fraco é felino.
- (E) alguma ave é caçadora.

**QUESTÃO 14**

Um trabalhador recebe um salário bruto de R\$ 1.500,00 por mês. Em determinado mês, foi acrescentada uma comissão de 10% a seu salário e, após esse acréscimo, teve 25% de descontos, restando o salário líquido.

Com base nesse caso hipotético, o total do salário líquido do trabalhador é igual a

- (A) R\$ 1.125,00.
- (B) R\$ 1.237,50.
- (C) R\$ 1.350,00.
- (D) R\$ 1.500,00.
- (E) R\$ 1.650,00.

**QUESTÃO 15**

Uma herança de R\$ 27.000,00 deve ser dividida entre três filhas, de 6, 12 e 18 anos de idade, de forma diretamente proporcional às suas idades.

Considerando-se essa situação hipotética, a filha do meio receberá

- (A) R\$ 3.000,00.
- (B) R\$ 4.500,00.
- (C) R\$ 6.000,00.
- (D) R\$ 7.500,00.
- (E) R\$ 9.000,00.

**QUESTÃO 16**

Sabendo-se que  $X$ ,  $Y$  e  $Z$  são números inteiros e positivos e que  $X + Y = 10$ ,  $X + Z < 12$  e  $Y + Z < 14$ , é correto afirmar que

- (A)  $Z < 8$ .
- (B)  $Z < X$ .
- (C)  $X < Y$ .
- (D)  $Y < X$ .
- (E)  $X + Y + Z < 16$ .

**RASCUNHO**

**QUESTÃO 17**

Somando-se as distâncias 2 dm + 3 km + 4 cm, o resultado será igual a

- (A) 300,024 dam.
- (B) 300,204 dam.
- (C) 300,24 dam.
- (D) 302,004 dam.
- (E) 3.002,04 dam.

**QUESTÃO 18**

Para montar uma equipe com 3 enfermeiros e 2 médicos, existem 5 enfermeiros e 6 médicos disponíveis.

Com base nesse caso hipotético, assinale a alternativa que apresenta o número de equipes que podem ser formadas.

- (A) 120
- (B) 150
- (C) 300
- (D) 2.880
- (E) 7.200

**RASCUNHO****QUESTÃO 19**

Quanto aos direitos e às garantias fundamentais previstos na Constituição Federal de 1988 (CF), assinale a alternativa correta.

- (A) Ninguém será obrigado a fazer ou a deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de decisão judicial.
- (B) A casa é inviolável, ninguém nela podendo penetrar sem o consentimento do morador, salvo durante o dia, para prestar socorro ou por determinação judicial.
- (C) É livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, sendo vedadas as restrições para sua prática.
- (D) A criação de associações e de cooperativas independe de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento.
- (E) São obrigatórias a filiação a entidades associativas e a permanência mínima estabelecida no estatuto social.

**QUESTÃO 20**

Em relação aos direitos e às garantias fundamentais, assinale a alternativa correta.

- (A) É assegurado o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder, mediante o recolhimento de taxas.
- (B) É assegurada a obtenção de certidões em repartições públicas, para esclarecimento de situações de interesse pessoal, após o pagamento de tarifas.
- (C) É assegurado *habeas corpus* para se ter conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros de entidades públicas.
- (D) São gratuitos para os reconhecidamente pobres o registro civil e as certidões de nascimento, casamento, interdição e óbito.
- (E) São gratuitas as ações de *habeas corpus* e *habeas data* e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania.

**QUESTÃO 21**

A criação, a incorporação, a fusão e o desmembramento de municípios serão feitos por meio de lei

- (A) federal, dentro do período determinado por lei complementar federal e dependendo de consulta mediante plebiscito.
- (B) federal, dentro do período determinado por lei complementar federal e dependendo de consulta mediante referendo.
- (C) estadual, dentro do período determinado por lei complementar estadual e dependendo de consulta prévia, mediante referendo.
- (D) estadual, dentro do período determinado por lei complementar federal e dependendo de consulta prévia, mediante plebiscito.
- (E) complementar federal, dentro do período determinado por lei estadual e dependendo de consulta mediante referendo.

**QUESTÃO 22**

De acordo com a CF, é direito social o(a)

- (A) repouso semanal remunerado, preferencialmente no final de semana.
- (B) adicional de um terço, em relação à remuneração do serviço normal, à remuneração do serviço extraordinário.
- (C) remuneração superior, no mínimo, em setenta por cento, à normal para atividades tóxicas, insalubres ou perigosas.
- (D) proteção do salário, constituindo-se crime sua retenção dolosa.
- (E) seguro contra acidentes de trabalho, a cargo do empregado, sem excluir a indenização pelo empregador.

**QUESTÃO 23**

É brasileiro

- (A) nato o nascido no estrangeiro de pai ou mãe brasileira que esteja a serviço da República Federativa do Brasil.
- (B) nato o originário de país de língua portuguesa que venha residir no Brasil, tenha idoneidade moral e faça essa opção.
- (C) naturalizado o nascido no Brasil de pais estrangeiros que não estejam a serviço de seu país.
- (D) naturalizado o nascido no estrangeiro, de pai ou de mãe brasileira, que seja registrado em repartição brasileira competente.
- (E) naturalizado o nascido no estrangeiro, de pai ou de mãe brasileira, que venha a residir no Brasil e opte pela nacionalidade brasileira.

**QUESTÃO 24**

O município reger-se-á por lei orgânica votada em

- (A) primeiro turno, se aprovada por dois terços dos membros da Câmara Municipal.
- (B) dois turnos, com o interstício mínimo de dez dias, e aprovada por dois terços dos membros da Câmara Municipal.
- (C) dois turnos, com o interstício mínimo de trinta dias, e aprovada por um terço dos membros da Câmara Municipal.
- (D) dois turnos, com o interstício mínimo de dez dias, e aprovada por maioria dos membros da Câmara Municipal.
- (E) dois turnos, com o interstício mínimo de trinta dias, e aprovada por maioria dos membros da Câmara Municipal.

**QUESTÃO 25**

É condição de elegibilidade a idade mínima de

- (A) 35 anos para governador.
- (B) 30 anos para deputado federal.
- (C) 21 anos para prefeito.
- (D) 18 anos para deputado estadual.
- (E) 18 anos para juiz de paz.

**QUESTÃO 26**

No que se refere aos danos causados por seus agentes a terceiros, as pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos

- (A) não responderão pelos danos, cabendo ação direta contra o responsável.
- (B) responderão pelos danos, não havendo previsão de direito de regresso contra o responsável.
- (C) responderão pelos danos, restando assegurado o direito de regresso contra o responsável apenas nos casos de dolo.
- (D) responderão pelos danos, restando assegurado o direito de regresso contra o responsável apenas nos casos de culpa.
- (E) responderão pelos danos, restando assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

**QUESTÃO 27**

A partir do que dispõe a Lei n.º 4.324/1964, que criou o Conselho Federal de Odontologia e os Conselhos Regionais de Odontologia, assinale a alternativa correta.

- (A) Os Conselhos Regionais de Odontologia são compostos de nove membros e respectivos suplentes, indicados pelo Conselho Federal dentre os cirurgiões-dentistas inscritos na região.
- (B) O mandato dos membros dos Conselhos Regionais de Odontologia, eleitos em votação secreta e por maioria relativa, é anual.
- (C) O mandato dos membros dos Conselhos Regionais de Odontologia é meramente honorífico, sendo exigida a qualidade de cirurgião-dentista legalizado e brasileiro.
- (D) O presidente eleito indicará os secretários, o corregedor e o tesoureiro que irão compor a Diretoria do Conselho Regional de Odontologia.
- (E) A renda dos Conselhos Regionais de Odontologia é composta dos valores integrais referentes à taxa de expedição de carteiras profissionais, à anuidade paga pelos membros inscritos e às multas aplicadas.

**QUESTÃO 28**

Compete ao auxiliar em saúde bucal, sempre sob a supervisão do cirurgião-dentista ou do técnico em saúde bucal,

- (A) preparar modelos em gesso.
- (B) fazer a remoção do biofilme.
- (C) realizar isolamento do campo operatório.
- (D) realizar fotografias e tomadas de uso odontológico.
- (E) inserir, no preparo cavitário de restauração dentária direta, materiais odontológicos.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 29**

No que se refere à estrutura organizacional, assinale a alternativa correta.

- (A) Estrutura organizacional é um conceito da área de administração e gestão de empresas que trata da forma como a empresa é organizada, em torno da divisão de atividades e recursos, para cumprir seus objetivos.
- (B) O exemplo mais claro de estrutura organizacional matriarcal é o exército e suas linhas de comando.
- (C) A estrutura organizacional informal define o relacionamento entre as áreas da empresa, pressupondo uma ação mais controlada dos colaboradores.
- (D) A estrutura organizacional informal é representada pelo organograma e segue estritamente as relações hierárquicas e por departamentos conforme previstas.
- (E) Um organograma é a representação gráfica de um procedimento ou problema, cujas etapas ou módulos são ilustrados, de forma encadeada, por meio de símbolos geométricos interconectados.

**QUESTÃO 30**

Acerca dos tipos de estrutura organizacional, assinale a alternativa correta.

- (A) A estrutura organizacional formal territorial é dividida por públicos.
- (B) Quando existem, hierarquicamente, dois departamentos a coordenar o trabalho de um, tem-se uma estrutura organizacional formal por projetos.
- (C) A estrutura organizacional formal por processos mistura dois ou mais tipos de estrutura para se adequar à realidade da empresa e(ou) do mercado.
- (D) Construtoras que possuem projetos temporários e profissionais que atuam por projeto, e não continuamente na mesma função, utilizam a estrutura organizacional formal por clientes.
- (E) A estrutura organizacional formal funcional é montada de acordo com a atribuição de cada departamento.

**QUESTÃO 31**

A respeito dos fundos e dos princípios de arquivamento, assinale a alternativa correta.

- (A) O princípio da organicidade defende que os arquivos sejam mantidos, guardados e conservados nos locais onde foram acumulados.
- (B) Podem ser acrescentados novos documentos ao fundo fechado, uma vez que esse fundo pressupõe que a entidade produtora continua em atividade.
- (C) Um princípio que deriva do princípio da proveniência é o da indivisibilidade, segundo o qual os fundos de arquivos devem ser preservados sem dispersão, mutilação, alienação, destruição não autorizada ou adição indevida.
- (D) O princípio segundo o qual o arquivo deve ser tratado como uma formação progressiva, natural e orgânica é o da pertinência.
- (E) O princípio da territorialidade confronta o da proveniência e afirma que os arquivos devem ser organizados por temas ou assuntos.

**QUESTÃO 32**

Quanto à classificação de arquivos, assinale a alternativa correta.

- (A) Os arquivos podem ser classificados em dois grupos: segundo a entidade criadora e segundo sua extensão.
- (B) De acordo com a entidade criadora, os arquivos podem ser classificados como públicos, institucionais, comerciais e familiares ou pessoais.
- (C) Arquivos de um centro de educação experimental ou de um sindicato enquadram-se como comerciais.
- (D) De acordo com a extensão da atenção, os arquivos podem ser correntes, intermediários ou permanentes.
- (E) O arquivo de terceira idade ou permanente consiste no arquivo vindo do arquivo corrente porque deixou de ser usado com frequência, mas que ainda pode ser consultado pelo órgão que o produziu e(ou) que o recebeu caso surja uma situação idêntica àquela que o gerou.

**QUESTÃO 33**

Com relação à Administração Geral e Pública, assinale a alternativa correta.

- (A) A Administração precisa recorrer ao Judiciário para reconhecer a nulidade de seus atos.
- (B) Os atos da Administração presumem-se legítimos, inclusive quando houver prova em contrário.
- (C) Na descentralização de poderes, há vínculo hierárquico entre a Administração central e as entidades que recebem a titularidade e a execução desses poderes, portanto as entidades são subordinadas ao Estado.
- (D) Nos contratos civis bilaterais, pode-se invocar a exceção do contrato não cumprido para se eximir da obrigação.
- (E) As autarquias e as empresas públicas são entidades da administração pública indireta que exercem funções típicas, isto é, exclusivas do Estado, e adotam o regime jurídico de pessoal estatutário, exclusivamente.

**QUESTÃO 34**

Quanto ao trabalho em equipe, é correto afirmar que

- (A) o servidor pode se interpor, em atitude de cunho pessoal, ante os interesses coletivos, sem risco de comprometer a eficácia e a segurança da realização do serviço do atendimento e da prestação pública.
- (B) a equipe interfuncional consiste em um grupo íntegro de colaboradores responsáveis por todo um processo ou segmento de trabalho, que oferece um produto ou serviço a um cliente interno ou externo.
- (C) a pseudoequipe tem a intenção de produzir desempenho coletivo.
- (D) as competências para um bom desempenho no trabalho em equipe são as mesmas competências necessárias para o trabalho individual.
- (E) as organizações que se baseiam no trabalho em equipe buscam evitar condições opressivas de trabalho e as substituem por processos e políticas que estimulam as pessoas a trabalharem efetivamente para objetivos comuns.

**QUESTÃO 35**

A redação oficial é a maneira por meio da qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos. Sua finalidade básica – comunicar com objetividade e máxima clareza – impõe certos parâmetros ao uso que se faz da língua, de maneira diversa daquele da literatura, do texto jornalístico, da correspondência particular etc. Considerando essas informações, assinale a alternativa correta.

- (A) Na identificação do signatário, independentemente do gênero da pessoa a que se destine o documento, o cargo deverá ser flexionado no gênero masculino.
- (B) Para autoridades de hierarquia superior à do remetente, utiliza-se o fecho “Atenciosamente,” em todas as modalidades de comunicação oficial.
- (C) Nos casos em que o assunto tratado na exposição de motivos envolva mais de um ministério, a exposição de motivos será assinada por todos os ministros envolvidos, sendo, por essa razão, chamada de interministerial.
- (D) O aviso é o expediente dirigido ao presidente da República ou ao vice-presidente para propor alguma medida, submeter projeto de ato normativo à sua consideração ou informá-lo de determinado assunto.
- (E) A mensagem, como os demais atos assinados pelo presidente da República, traz a identificação de seu signatário.

**QUESTÃO 36**

No que se refere ao atendimento ao público, é correto afirmar que

- (A) um bom atendimento se trata de resolver os problemas com eficiência e rapidez, independentemente de simpatia.
- (B) o atendente somente precisa manter a postura em seu ambiente profissional, pois, naquele momento, ele é o representante da empresa junto a seu público de interesse.
- (C) a linguagem técnica facilita a compreensão dos assuntos pelo cliente.
- (D) o atendente deve conhecer a cultura da empresa/instituição e seus colegas de trabalho para que possa agir conforme os interesses institucionais.
- (E) a comunicação adequada para o bom atendimento ao cliente se trata especificamente de usar as palavras corretas e aplicar uma gramática de excelência.

**QUESTÃO 37**

A utilização do *e-mail* para a comunicação tornou-se prática comum, não só em âmbito privado, mas também na Administração Pública. O termo *e-mail* pode ser empregado com três sentidos. Dependendo do contexto, pode significar gênero textual, endereço eletrônico ou sistema de transmissão de mensagem eletrônica. Com base nessas informações, assinale a alternativa correta.

- (A) O texto dos correios eletrônicos deve ser iniciado por uma saudação. Quando endereçado para outras instituições, para receptores desconhecidos ou para particulares, deve-se utilizar o vocativo conforme os demais documentos oficiais, ou seja, “Senhor” ou “Senhora”, seguido do cargo respectivo, ou “Prezado Senhor”, “Prezada Senhora”.
- (B) Atenciosamente é o fecho padrão em comunicações oficiais, entretanto, com o uso do *e-mail*, popularizou-se o uso de abreviações, como “Att.”, e de outros fechos, como “Abraços”, “Saudações”, que, por serem amplamente usados, já são considerados como fechos oficiais e, portanto, aceitos em *e-mails* profissionais.
- (C) Local e data devem constar do corpo da mensagem do *e-mail*.
- (D) Como gênero textual, o *e-mail* pode ser considerado como um documento oficial, assim como o ofício, entretanto, nesse gênero textual, admite-se o uso de linguagem informal.
- (E) Embora seja um sistema de transmissão de mensagens eletrônicas com baixo custo e celeridade, o *e-mail* ainda não se tornou a principal forma de envio e recebimento de documentos na Administração Pública.

**QUESTÃO 38**

Acerca de comunicação, assinale a alternativa correta.

- (A) O princípio da padronização e da formalidade preconiza o uso de linguagem rebuscada e figuras de linguagem como no estilo literário.
- (B) O *feedback* permite avaliar a eficácia da comunicação e de que forma a mensagem chega ao interlocutor.
- (C) O conjunto de variáveis que rodeiam e influenciam o processo de comunicação é denominado ruído.
- (D) A formação cultural divergente entre os interlocutores facilita a comunicação entre eles.
- (E) A escuta ativa funda-se no princípio da formação de juízos imediatos e na interrupção da comunicação.

**QUESTÃO 39**

Quanto ao atendimento telefônico, assinale a alternativa correta.

- (A) Silêncios prolongados enquanto o cliente fala devem ser evitados. O atendente deverá usar interjeições ou fazer comentários para que o cliente saiba que ele permanece ali e que está lhe dando a devida atenção.
- (B) Em alguns casos, o atendente poderá desligar o telefone antes do cliente.
- (C) Para ressaltar a qualidade dos serviços da organização/instituição em que trabalha, é admissível que o atendente faça críticas aos serviços da concorrência.
- (D) Se o atendente estiver lidando com um cliente difícil, menos educado ou arreadio, deverá proceder da mesma maneira, demonstrando ao cliente que seu modo de falar não é adequado.
- (E) Caso não tenha todas as informações solicitadas pelo cliente, o atendente deverá mantê-lo na linha, à espera, enquanto busca as informações, ainda que as pausas sejam longas durante a conversação.

**QUESTÃO 40**

A respeito de atendimento telefônico, é correto afirmar que

- (A) a formalidade é desnecessária em locais de trabalho nos quais se tenha a liberdade de ser um pouco mais descontraído.
- (B) expressões como “meu amor”, “minha querida” ou “meu bem” serão sempre bem recebidas pelo cliente e entendidas como carinhosas.
- (C) outras atividades podem ser realizadas concomitantemente a esse tipo de atendimento, por não ser presencial.
- (D) o cliente pode esperar que o telefone toque até cinco vezes antes de ser atendido, sem que isso possa se tornar motivo de reclamação.
- (E) o tom de voz do atendente deve apresentar ritmo e volume adequados, sendo firme, porém agradável.