



## CONSELHO REGIONAL DE QUÍMICA DA 9ª REGIÃO – CRQ-IX ESTADO DO PARANÁ CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2016

### AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#### Instruções

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem esse Concurso ou Processo Seletivo.

1. Atente-se aos avisos contidos no quadro da sala.
2. Seus pertences deverão ser armazenados dentro do saco plástico fornecido pelo fiscal. Somente devem permanecer em posse do candidato caneta esferográfica de material transparente com tinta azul ou preta de ponta grossa, documento de identidade, lanche e água, se houver. A utilização de qualquer material não permitido em edital é expressamente proibida, acarretando a imediata exclusão do candidato.
3. Verifique se o cargo constante na capa deste caderno é aquele para o qual realizou a inscrição.
4. Cada questão oferece 5 (cinco) alternativas de respostas, representadas pelas letras A, B, C, D e E, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
5. Será respeitado o tempo para realização da prova conforme previsto em edital, incluindo o preenchimento da grade de respostas.
6. Os dois últimos candidatos deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a Ata de Prova.
7. Nenhuma informação sobre o conteúdo das questões será dada pelo fiscal.
8. No caderno de prova, o candidato poderá rabiscar, riscar e calcular.
9. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados na data descrita no Cronograma de Execução desse Concurso ou Processo Seletivo.
10. Certifique-se de que este caderno contém 40 (quarenta) questões. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala a sua substituição.

Boa prova!



**Instrução: As questões de números 01 a 10 referem-se ao texto abaixo. Os destaques ao longo do texto estão citados nas questões.**

**Contar mentirinhas vicia o cérebro, revela estudo**

*Por Felipe Germano Bruno Garattoni*

01 Mentir não faz o nariz crescer – mas pode ....., de outra forma, com o seu corpo. De  
02 acordo com um novo estudo realizado pela Universidade de Londres, contar mentirinhas leves  
03 provoca alterações físicas no cérebro, **que** se torna mais propenso \_\_ optar por mentiras em  
04 momentos importantes.

05 Quando contam alguma mentira, as pessoas geralmente se sentem um pouco mal. Essa  
06 reação é provocada pela amígdala, uma região cerebral que também é ligada \_\_ sensações de  
07 medo, e funciona como uma espécie de freio natural, limitando a quantidade de mentiras que as  
08 pessoas contam. Mas os cientistas descobriram que, se você contar uma sequência de pequenas  
09 mentiras, sem muita importância (na linha 'o seu penteado ficou ótimo' ou 'não vi o email'), esse  
10 freio vai ficando mais fraco.

11 Para calcular isso, os pesquisadores reuniram 80 voluntários e escanearam o cérebro deles  
12 enquanto eles jogavam um jogo. A brincadeira consistia em adivinhar quantas moedas havia em  
13 um pote e transmitir, por meio de um computador, a estimativa a outra pessoa. O jogo tinha  
14 várias modalidades. Numa delas, você era estimulado a dar uma 'mentidinha', superestimando a  
15 quantidade de moedas do pote, ..... isso fazia você ganhar mais pontos, e a outra pessoa  
16 menos. Conforme o jogo avançava, os voluntários eram estimulados a mentir cada vez mais – e a  
17 atividade na amígdala se tornava cada vez menor. Era como se o cérebro estivesse se adaptando  
18 ao ato de mentir.

19 "A amígdala limita a ..... do quanto mentimos", diz a psicóloga Tali Sharot, líder do  
20 estudo. "Mas essa resposta vai diminuindo conforme as mentiras ficam maiores. Isso pode levar a  
21 uma reação em cadeia, em que pequenos atos de desonestidade acabam levando a mentiras  
22 maiores", acredita.

23 Para os pesquisadores, a capacidade que o cérebro tem de se acostumar não se aplica  
24 apenas \_\_ mentiras. "Nós só testamos a desonestidade das pessoas nesse experimento, mas o  
25 mesmo princípio talvez seja aplicável a outras ações, como se expor \_\_ riscos ou ter  
26 comportamentos violentos", afirma o cientista Neil Garrett, coautor do estudo.

(<http://super.abril.com.br/comportamento/contar-mentirinhas-vicia-o-cerebro-revela-estudo/> – Adaptação)

**QUESTÃO 01** – De acordo com as regras de ortografia e contexto de ocorrência, as lacunas pontilhadas das linhas 01, 15 e 19 ficam, correta e respectivamente, preenchidas por:

- A) mecher – por que – extensão
- B) mexer – porque – extensão
- C) mexer – porquê – extensão
- D) mecher – porque – extensão
- E) mexer – por quê – extensão

**QUESTÃO 02** – Considerando o contexto de ocorrências do vocábulo 'a' no texto, as lacunas tracejadas das linhas 03, 06, 24 e 25 devem ser preenchidas, correta e respectivamente, por:

- A) a – às – às – a
- B) à – às – as – à
- C) a – as – às – à
- D) à – às – às – a
- E) a – as – as – à

**QUESTÃO 03** – Em relação ao texto, analise as afirmações abaixo e assinale V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- ( ) Ao iniciar o texto, os autores fazem referência à história de Pinóquio, instigando o conhecimento de mundo dos leitores.
- ( ) As pessoas, em geral, não se importam em contar mentiras.
- ( ) Quanto mais mentimos, mais nosso cérebro tende a se acostumar, deixando de controlar a quantidade de mentiras contadas.
- ( ) O freio natural que temos no cérebro pode ficar enfraquecido se contarmos mentiras com frequência.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

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

**QUESTÃO 04** – Em relação a palavras do texto, analise as seguintes propostas de substituição:

- I. Na linha 03, se o advérbio 'propenso' fosse substituído por 'inclinado', o sentido da frase permaneceria o mesmo, assim como a estrutura sintática.
- II. Na linha 14, a palavra 'superestimando' poderia ser substituída por 'enaltecendo' sem causar nenhum prejuízo ao sentido empregado no texto, visto que ambas têm como significado 'estimar em excesso'.
- III. Na linha 16, a palavra 'estimulados' (l. 16), ao ser substituída por 'encorajados', não provoca nenhuma alteração semântica e estrutural na frase.

Quais estão corretas?

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

**QUESTÃO 05** – Em relação às letras e aos fonemas de palavras do texto, analise as afirmações que seguem e assinale C, se corretas, ou I, se incorretas.

- ( ) O vocábulo 'expor' é grafado com X, porém, esse fonema tem som de S. A palavra 'e\_trair' segue a mesma grafia.
- ( ) A palavra 'consistia' tem o mesmo número de letras e fonemas.
- ( ) As palavras 'pequenos' e 'sequência' possuem dígrafos consonantais.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) C – C – C.
- B) C – C – I.
- C) I – C – C.
- D) I – I – I.
- E) C – I – I.

**QUESTÃO 06** – Qual das palavras abaixo, retirado o acento gráfico, se constitui em outra palavra da língua portuguesa, com classe gramatical diferente?

- A) Cérebro.
- B) Líder.
- C) Psicóloga.
- D) Importância.
- E) Sequência.

**QUESTÃO 07** – Em relação aos processos de coesão textual, analise as assertivas abaixo:

- I. Na linha 03, 'que' retoma a expressão 'contar mentirinhas' (l. 02).
- II. A expressão 'Essa reação' (l. 05-06) se refere ao fato de as pessoas se sentirem mal quando contam mentiras.
- III. Na linha 14, 'delas' retoma 'modalidades' (l. 14).

Quais estão INCORRETAS?

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

**QUESTÃO 08** – Em relação ao uso da vírgula, analise as afirmações que seguem:

- I. Na linha 05, a vírgula separa uma oração adverbial.
- II. A primeira vírgula da linha 13 poderia ser omitida sem causar nenhum tipo de prejuízo à frase.
- III. Na linha 19, a primeira vírgula separa uma oração intercalada, já a segunda, um aposto.

Quais estão corretas?

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

---

**QUESTÃO 09** – Nas frases abaixo, o termo destacado NÃO é um advérbio em:

- A) "Mentir **não** faz o nariz crescer" (l. 01).
- B) "sem **muita** importância" (l. 09).
- C) "esse freio vai ficando **mais** fraco" (l. 09 e 10).
- D) "e a atividade na amígdala se tornava cada vez **menor**" (l. 16 e 17).
- E) "a capacidade que o cérebro tem de se acostumar não se aplica **apenas** — mentiras." (l. 23-24).

---

**QUESTÃO 10** – Todas as palavras estão acentuadas pela mesma razão que justifica o acento no vocábulo 'psicóloga', EXCETO:

- A) Cérebro.
- B) Físicas.
- C) Ótimo.
- D) Amígdala.
- E) Voluntários.

**LEGISLAÇÃO**

**Para responder às questões de 11 a 15, considere a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (Decreto-Lei nº 5.452/1943). Além disso, considere o caso abaixo para responder às questões 11 a 13.**

**“Dona Madalena e Dona Bernadete foram admitidas pelo Conselho Regional de Química, em outubro de 2016, pelo regime CLT. De acordo com o contrato de trabalho, Dona Madalena irá exercer suas atividades em um período de 8 horas diárias e Dona Bernadete em um período de 6 horas diárias.”**

**QUESTÃO 11** – A concessão de intervalo para repouso ou alimentação que deverá ser oferecida à Dona Madalena e à Dona Bernadete, respectivamente, é de:

- A) No mínimo 30 minutos não excedendo a 1 hora – 15 minutos.
- B) No mínimo 1 hora não excedendo a 2 horas – 15 minutos.
- C) No mínimo 2 horas – 30 minutos.
- D) 1 hora – 1 hora.
- E) No mínimo 1 hora não excedendo a 2 horas – sem direito a intervalo.

**QUESTÃO 12** – Se o empregador não conceder o intervalo obrigatório para Dona Madalena, ele ficará obrigado a remunerar o período correspondente com um acréscimo de:

- A) 30% sobre o valor da remuneração da hora normal de trabalho.
- B) 50% sobre o valor da maior remuneração da hora normal de trabalho de todos os empregados.
- C) No mínimo 50% sobre o valor da remuneração da hora normal de trabalho.
- D) 20% sobre o valor da maior remuneração da hora normal de trabalho de todos os empregados.
- E) No mínimo 10% sobre o valor da remuneração da hora normal de trabalho.

**QUESTÃO 13** – Para que Dona Madalena tenha direito aos 30 dias corridos de férias após realizado 12 meses de vigência do contrato de trabalho, ela não poderá ter faltado ao serviço, sem justificativa, mais de:

- A) 2 vezes.
- B) 5 vezes.
- C) 8 vezes.
- D) 10 vezes.
- E) 12 vezes.

**QUESTÃO 14** – Um funcionário, contratado pelo regime de tempo parcial da CLT, que exerce seu trabalho com a carga horária semanal de vinte horas até vinte e cinco horas, tem direito a quantos dias de férias, após cada período de doze meses de vigência do contrato de trabalho?

- A) 30.
- B) 20.
- C) 18.
- D) 16.
- E) 14.

**QUESTÃO 15** – De acordo com os limites de tolerância estabelecidos pelo Ministério do Trabalho, o Sr. João, funcionário de uma indústria química, exerce atividades de trabalho em condições insalubres de grau máximo. De acordo com a CLT, é assegurado a ele a percepção de um adicional de:

- A) 40% do salário mínimo da região.
- B) 20% do salário e gratificações.
- C) 30% do salário mínimo da região.
- D) 10% do salário mínimo da região.
- E) 30% do salário e gratificações.

**Para responder às questões 16 a 18, considere o disposto na Lei nº 2.800/1956, que cria os Conselhos Federais e Regionais de Química e dispõe sobre a profissão do Químico.**

**QUESTÃO 16** – No que se refere à forma como é constituída a renda dos Conselhos de Química, relacione a Coluna 1 à Coluna 2.

**Coluna 1**

1. Conselho Federal de Química.
2. Conselho Regional de Química.

**Coluna 2**

- ( ) 3/4 da renda proveniente da expedição de carteiras profissionais.
- ( ) 1/4 da taxa de expedição da carteira profissional.
- ( ) 3/4 da renda de certidões.
- ( ) 3/4 da anuidade de renovação de registro.
- ( ) 1/4 da anuidade de renovação de registro.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 - 1 - 2 - 2 - 2.
- B) 2 - 1 - 1 - 2 - 2.
- C) 2 - 1 - 2 - 2 - 1.
- D) 1 - 2 - 2 - 1 - 1.
- E) 1 - 2 - 1 - 1 - 2.

**QUESTÃO 17** – O Conselho Federal de Química será constituído de \_\_\_\_\_, registrados de acordo com a lei, e será composto por um presidente, nomeado pelo \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ efetivos escolhidos em assembleia e pelas congregações das escolas padrões.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- A) brasileiros natos ou naturalizados – Presidente da República – conselheiros federais
- B) brasileiros natos ou estrangeiros – Governador do Estado – conselheiros estaduais
- C) estrangeiros ou naturalizados – Governador do Estado – conselheiros federais
- D) brasileiros natos ou estrangeiros – Presidente da República – conselheiros estaduais
- E) estrangeiros natos ou naturalizados – Presidente do Senado – conselheiros federais

**QUESTÃO 18** – O conselheiro federal ou regional que, durante um ano, faltar, sem licença prévia do respectivo Conselho, a \_\_\_\_\_ sessões consecutivas ou não, embora com justificação, perderá automaticamente o mandato.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) cinco
- B) seis
- C) sete
- D) oito
- E) nove

**QUESTÃO 19** – De acordo com a Resolução Normativa nº 12/1959, o Químico responsável é o profissional de nível \_\_\_\_\_ que exerce a função de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ ou \_\_\_\_\_ da fabricação de produtos químicos, da fabricação de produtos industriais obtidos por meio de reações químicas dirigidas ou de laboratórios de controle químico.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- A) superior – direção técnica – auxiliar – analista
- B) médio – direção técnica – intermediador – supervisão
- C) técnico – intermediador – analista – supervisão
- D) superior – direção técnica – chefia – supervisão
- E) técnico – auxiliar – chefia – intermediador

**QUESTÃO 20** – O Conselho Federal de Química, através da Resolução Normativa nº 36/1974, determina as atribuições dos profissionais de Química e estabelece critérios para sua concessão. Em relação às necessidades levantadas para regulamentar essa Resolução, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Corrigir algumas distorções existentes na regulamentação da atividade dos profissionais da química.
- B) Simplificar as Resoluções Normativas para a sua mais fácil interpretação e aplicação.
- C) Ajustar a regulamentação do exercício profissional aos currículos variados dos profissionais da química, resultantes da liberdade de programação conferida às Instituições Educacionais pela Reforma do ensino universitário.
- D) Adaptar essa regulamentação à filosofia que preside a atual legislação educacional, no sentido de aproveitar o preparo técnico-científico dos diplomados em cursos profissionalizantes, sem, entretanto, criar novas distorções.
- E) Propor ao Governo Federal as modificações que se tornarem convenientes e acessíveis para melhorar o exercício da profissão de químicos e físicos.

**INFORMÁTICA**

**QUESTÃO 21** – No Word 2013, os ícones



servem, respectivamente, para:

- A) Mudar a cor do texto, aplicar itálico ao texto, sublinhar o texto e limpar toda a formatação.
- B) Alterar tamanho de fonte, aplicar itálico ao texto, sublinhar o texto e alterar cor de fonte.
- C) Alterar cor do texto, sublinhar o texto, alterar a cor de fonte e limpar formatação.
- D) Limpar formatação, alterar a cor de texto, sublinhar o texto e alterar a cor de fonte.
- E) Mudar a cor do texto, sublinhar o texto, colocar o texto em negrito e limpar formatação.

**QUESTÃO 22** – No Word 2010, se você habilitar \_\_\_\_\_, o arquivo será salvo automaticamente com a frequência desejada. Portanto, se você estiver trabalhando por um longo período e se esquecer de salvar um arquivo ou faltar energia, esse arquivo conterà o trabalho na íntegra ou pelo menos parte dele desde a última vez em que foi salvo.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) Salvar
- B) Auto Recuperação
- C) Salvamento Automático
- D) Recuperação de Arquivos Perdidos
- E) Salvar Documento






**QUESTÃO 23** – Sobre o Excel 2013, analise as seguintes assertivas sobre as suas possibilidades:

- I. Gerar planilhas com cálculos.
- II. Gerar gráficos de planilhas.
- III. Verificar ortografia do documento.

Quais estão corretas?

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






**QUESTÃO 24** – No Excel 2010, qual é a opção utilizada para tornar todo o conteúdo visível em uma célula, exibindo-o em várias linhas?

- A)  Orientação
- B)  Mesclar e centralizar
- C)  Quebrar texto automaticamente
- D)  Diminuir Recuo
- E)  Borda Inferior

**QUESTÃO 25** – Na versão inicial do Windows 8 Professional, em sua instalação padrão, foi removida uma funcionalidade muito importante do Windows. Que função é essa?

- A) Menu Iniciar.
- B) Barra de Tarefas.
- C) Painel de Controle.
- D) Internet Explorer.
- E) Compartilhamento de Impressoras.

**QUESTÃO 26** – No Internet Explorer 11, em qual dos ícones abaixo é possível exibir os favoritos?

- A) 
- B) 
- C) 
- D) 
- E) 



**QUESTÃO 27** – No Google Chrome, versão 53, o modo de navegação anônima apenas impede o Chrome de guardar a sua atividade de acesso a sites. Ele não impede que outras fontes vejam os sites visitados, tais como:

- I. O seu fornecedor de serviços de Internet.
- II. A sua entidade patronal (se estiver a utilizar um computador do trabalho).
- III. Os próprios Websites visitados por você.

Quais estão corretas?

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

---

**QUESTÃO 28** – Sobre o Windows 10, analise as assertivas abaixo:

- I. O menu iniciar novamente não existe no Windows 10.
- II. Seu navegador padrão é o Microsoft Edge.
- III. O Internet Explorer não existe mais no Windows 10.

Quais estão corretas?

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

---

**QUESTÃO 29** – Sobre o Google Chrome, é correto afirmar que:

- A) É um navegador disponível apenas para Windows.
- B) É pago e deve ser adquirido pela Internet.
- C) É um navegador que não possibilita a navegação no modo anônimo.
- D) É possível importar configurações de outros navegadores.
- E) Não há a opção de adicionar páginas a uma lista de favoritos.

**QUESTÃO 30** – Fazem parte do Painel de Navegação padrão do Microsoft Outlook 2010:

- A) Email, Contatos e Calendário.
- B) Email, Contatos e Downloads.
- C) Contatos, Calendário e Downloads.
- D) Email, Download e Favoritos.
- E) Download, Favoritos e Contatos.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**QUESTÃO 31** – Para Berti (2011), a contabilidade faz parte da grande área das ciências sociais aplicadas e, junto com a administração e a economia, integra o conjunto de gerências. Para o referido autor, o campo de aplicação da contabilidade é constituído pelas entidades econômicas:

- I. Com fins lucrativos.
- II. Com fins filantrópicos.
- III. Privadas de direito público.

Quais estão corretas?

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

**QUESTÃO 32** – Chiavenato (2014), ao tratar sobre a importância do estoque para uma empresa, defende que o estoque garante o abastecimento de materiais e neutraliza alguns efeitos. De acordo com o autor, quanto à neutralidade que uma boa gestão de estoque pode trazer para uma organização, analise as assertivas abaixo e assinale V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- ( ) Demora ou atraso no fornecimento de materiais.
- ( ) Sazonalidade no suprimento.
- ( ) Riscos de dificuldade no fornecimento.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

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

**QUESTÃO 33** – Vagner presta serviço público ao Município de Cascavel e recebeu a incumbência, do chefe da repartição onde trabalha, de redigir uma comunicação que será enviada à Presidente do Supremo Tribunal Federal, Chefe de Poder. De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, neste caso, o vocativo a ser empregado é:

- A) Senhora Presidente Cármen Lúcia.
- B) Digníssima Presidente Cármen Lúcia.
- C) Excelentíssima Chefe Cármen Lúcia.
- D) Excelentíssima Senhora Cármen Lúcia.
- E) Prezada Digníssima Senhora Cármen Lúcia.

**QUESTÃO 34** – Marcos é um excelente servidor, reconhecido pelos cidadãos, bem como pelo chefe da seção. Uma das qualidades de Marcos é em relação ao zelo pelo registro do seu ponto, no respeito com o horário. De acordo com a CLT, não serão descontadas nem computadas como jornada extraordinária as variações de horário no registro de ponto não excedentes de cinco minutos, observado o limite máximo de:

- A) Dez minutos diários.
- B) Quinze minutos diários.
- C) Vinte minutos diários.
- D) Vinte e cinco minutos diários.
- E) Trinta minutos diários.

**QUESTÃO 35** – O Manual de Redação da Presidência da República, ao tratar da forma de diagramação, determina que em documentos do padrão ofício, na forma de apresentação, deve ser utilizada fonte do tipo \_\_\_\_\_ de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações e 10 nas notas de rodapé.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) Verdana Court
- B) Arial Inside
- C) Thomaz Case
- D) Times New Roman
- E) Calibre Fly

**QUESTÃO 36** – Juliano, no exercício das prerrogativas do cargo de Auxiliar Administrativo, no Município de Londrina, enviará um ofício ao Senado Federal, endereçado ao Senador Álvaro Dias. De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, no envelope, o endereçamento da referida comunicação, dirigida à autoridade tratada por Vossa Excelência, terá a seguinte forma:

- I. A Sua Excelência o Senhor  
Digníssimo Senador Álvaro Dias  
Senado Federal  
70.165-900 – Brasília. DF
- II. A Sua Excelência o Senhor Reverendíssimo  
Senador Álvaro Dias  
Senado Federal  
70.165-900 – Brasília. DF
- III. A Sua Excelência o Senhor  
Senador Álvaro Dias  
Senado Federal  
70.165-900 – Brasília. DF

Quais estão INCORRETAS?

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

**QUESTÃO 37** – Segundo Veiga (2007), espera-se que na redação de um e-mail, o redator ocupe-se em dar respostas aos seguintes elementos:

- I. O que (objeto do texto, da comunicação).
- II. Para quem (quem receberá a mensagem).
- III. Para que (objetivo da comunicação).

Quais estão corretos?

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

**QUESTÃO 38** – Para Veiga (2007), a mensagem eletrônica deve ser tratada como qualquer outra mensagem escrita, sendo indispensável o cuidado com a clareza, \_\_\_\_\_, coerência e \_\_\_\_\_ entre as ideias.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- A) simplicidade – coesão
- B) abreviações – gerúndios
- C) vocábulos – gírias
- D) transparência – conexão
- E) argumentação – veracidade

**QUESTÃO 39** – Segundo Las Casas (2008), são características dos serviços serem:

- I. intangíveis.
- II. inseparáveis.
- III. heterogêneos e simultâneos.

Quais estão corretas?

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

**QUESTÃO 40** – De acordo com Las Casas (2008), em se tratando de prestação de serviço, existe um momento denominado a hora da verdade. Considerando que o CRQ – IX (Conselho Regional de Química) é uma empresa, e os cidadãos dos Município do Paraná são seus clientes, e levando em consideração o entendimento do autor, qual será o momento da verdade?

- A) Somente quando o cliente entrar em contato com a empresa por telefone.
- B) Somente quando o cliente for pessoalmente até a empresa.
- C) Apenas quando os clientes receberem o produto solicitado da empresa.
- D) A qualquer contato de um indivíduo com a organização e que forma alguma impressão.
- E) Quando o contato ocorrer por algum canal eletrônico e que deixe registros.