

**CONSELHO REGIONAL DOS
REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO
SUL – CORE/RS**

**CONCURSO PÚBLICO
EDITAL Nº 1/2023**



ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Manhã

Tipo 1 - BRANCA

Organizadora:



INSTITUTO
CONSULPLAN

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Insônia infeliz e feliz

De repente os olhos bem abertos. E a escuridão toda escura. Deve ser noite alta. Acendo a luz da cabeceira e para o meu desespero são duas horas da noite. E a cabeça clara e lúcida. Ainda arranjarei alguém igual a quem eu possa telefonar às duas da noite e que não me maldiga. Quem?

Quem sofre de insônia? E as horas não passam. Saio da cama, tomo café. E ainda por cima com um desses horríveis substitutos do açúcar porque Dr. José Carlos Cabral de Almeida, dietista, acha que preciso perder os quatro quilos que aumentei com a superalimentação depois do incêndio. E o que se passa na luz acesa da sala? Pensa-se uma escuridão clara.

Não, não se pensa. Sente-se. Sente-se uma coisa que só tem um nome: solidão. Ler? Jamais. Escrever? Jamais. Passa-se um tempo, olha-se o relógio, quem sabe são cinco horas.

Nem quatro chegaram. Quem estará acordado agora? E nem posso pedir que me telefonem no meio da noite pois posso estar dormindo e não perdoar. Tomar uma pílula para dormir? Mas e o vício que nos espreita? Ninguém me perdoaria o vício. Então fico sentada na sala, sentindo.

Sentindo o quê? O nada. E o telefone à mão.

Mas quantas vezes a insônia é um dom. De repente acordar no meio da noite e ter essa coisa rara: solidão.

Quase nenhum ruído. Só o das ondas do mar batendo na praia.

E tomo café com gosto, toda sozinha no mundo. Ninguém me interrompe o nada. É um nada a um tempo vazio e rico.

E o telefone mudo, sem aquele toque súbito que sobressalta.

Depois vai amanhecendo.

As nuvens se clareando sob um sol às vezes pálido como uma lua, às vezes de fogo puro. Vou ao terraço e sou talvez a primeira do dia a ver a espuma branca do mar. O mar é meu, o sol é meu, a terra é minha. E sinto-me feliz por nada, por tudo. Até que, como o sol subindo, a casa vai acordando e há o reencontro com meus filhos sonolentos.

(LISPECTOR, Clarice. A descoberta do mundo. Rio de Janeiro. Rocco, 1999. Adaptado.)

Questão 01

O principal propósito comunicativo do texto é:

- A) Privilegiar uma liberdade momentânea sentida quando se é “toda sozinha no mundo”.
- B) Incentivar as pessoas a irem morar próximo ao mar, permitindo ter uma visão exclusiva da paisagem.
- C) Vivenciar toda a potência e liberdade do isolamento, experimentando o que se costuma chamar de “solitude”.
- D) Ressaltar tão somente os prejuízos causados pela insônia, enfatizando o desespero e a angústia de se viver sozinha.

Questão 02

Depreende-se que o seguinte trecho fundamenta o título da crônica “Insônia infeliz e feliz”:

- A) “É um nada a um tempo vazio e rico.” (8º§)
- B) “Mas quantas vezes a insônia é um dom.” (6º§)
- C) “Sente-se uma coisa que só tem um nome: solidão.” (3º§)
- D) “As nuvens se clareando sob um sol às vezes pálido como uma lua, às vezes de fogo puro.” (11º§)

Questão 03

Para compor o discurso dissertativo-argumentativo, a articulista utilizou os seguintes recursos referentes a tal tipo textual, EXCETO:

- A) Progressão temporal.
- B) Exemplos e digressões.
- C) Apresentação de fatos.
- D) Consistência do raciocínio.

Questão 04

De acordo com o contexto empregado, assinale a alternativa cujo termo sublinhado apresenta o significado INCORRETO.

- A) “E a cabeça clara e lúcida.” (1º§) – genuína
- B) “Mas e o vício que nos espreita?” (4º§) – observa
- C) “E o telefone mudo, sem aquele toque súbito que sobressalta.” (9º§) – inesperado
- D) “De repente acordar no meio da noite e ter essa coisa rara: solidão.” (6º§) – admirável

**CONCURSO PÚBLICO – CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – CORE/RS**

Questão 05

“Tomar uma pílula para dormir? Mas e o vício que nos espreita?” (4º§) Depreende-se que os períodos anteriormente evidenciados estabelecem entre si uma relação de

- A) equivalência, pois as elucidações possuem igual valor e relevância.
- B) independência, denotando uma importância entre os fragmentos textuais.
- C) causa e efeito, em que são associadas circunstâncias cronologicamente contínuas.
- D) contraste, indicando a suspensão de uma expectativa criada pelo primeiro período.

Questão 06

Quando uma palavra ou expressão é utilizada fora de seu sentido usual, dizemos que foi empregada conotativamente. A passagem do texto que NÃO serve de exemplo para essa afirmação é:

- A) *“Saio da cama, tomo café.” (2º§)*
- B) *“Passa-se um tempo, olha-se o relógio, quem sabe são cinco horas.” (3º§)*
- C) *“Vou ao terraço e sou talvez a primeira do dia a ver a espuma branca do mar.” (11º§)*
- D) *“As nuvens se clareando sob um sol às vezes pálido como uma lua, às vezes de fogo puro.” (11º§)*

Questão 07

Relacione adequadamente o nome da figura de linguagem ao seu respectivo exemplo.

- 1. *“As nuvens se clareando sob um sol às vezes pálido como uma lua, [...]” (11º§)*
 - 2. *“Mas quantas vezes a insônia é um dom.” (6º§)*
 - 3. *“E tomo café com gosto, toda sozinha no mundo.” (8º§)*
 - 4. *“E sinto-me feliz por nada, por tudo.” (11º§)*
 - 5. *“[...] a casa vai acordando e há o reencontro com meus filhos sonolentos.” (11º§)*
- () Comparação.
 - () Metáfora.
 - () Eufemismo.
 - () Paradoxo.
 - () Prosopopeia.

A sequência está correta em

- A) 1, 2, 3, 4, 5.
- B) 2, 5, 1, 3, 4.
- C) 5, 4, 3, 2, 1.
- D) 3, 1, 4, 5, 2.

Questão 08

A expressão “que” se classifica de várias formas; assinale o excerto em que o vocábulo “que” possui especificação diferente de pronome relativo.

- A) *“Mas e o vício que nos espreita?” (4º§)*
- B) *“E o telefone mudo, sem aquele toque súbito que sobressalta.” (9º§)*
- C) *“E nem posso pedir que me telefonem no meio da noite pois posso estar dormindo e não perdoar.” (4º§)*
- D) *“Ainda arranjaré alguém igual a quem eu possa telefonar às duas da noite e que não me maldiga.” (1º§)*

Questão 09

Para aprimorar os argumentos na construção da tessitura textual, alguns recursos podem ser empregados, como relação de causa e consequência, apresentação de fatos, dentre outros. Ao longo do texto são aplicados questionamentos com a finalidade de:

- A) Esclarecer e informar o leitor sobre as causas da insônia.
- B) Estimular e incitar o leitor a respeito do assunto discutido.
- C) Persuadir o leitor sobre a verdadeira importância da insônia.
- D) Fortalecer o pressuposto que mantém a temática apresentada.

**CONCURSO PÚBLICO – CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – CORE/RS**

Questão 10

Considerando que a redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos, marque **V** para as afirmativas verdadeiras e **F** para as falsas.

- () O uso do padrão culto é imprescindível na redação oficial por estar acima das diferenças lexicais, morfológicas ou sintáticas, regionais; dos modismos vocabulares e das particularidades linguísticas.
- () O jargão burocrático, como todo jargão, deve ser evitado, pois terá sempre sua compreensão limitada.
- () Os assuntos objetos dos expedientes oficiais não devem ser tratados de outra forma que não a estritamente impessoal.

A sequência está correta em

- A) V, V, V.
B) F, V, F.
C) V, F, V.
D) F, F, F.

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

Questão 11

Com um pacote de milho de pipoca de 500 g uma cozinheira consegue fazer pipoca suficiente para 40 pessoas. Para que esta cozinheira consiga fazer pipoca para 500 pessoas, utilizando o mesmo método de fazer pipoca, quantos quilogramas de milho ela precisará comprar?

- A) 4,00 kg.
B) 5,75 kg.
C) 6,25 kg.
D) 8,50 kg.

Questão 12

Uma pessoa toma vários medicamentos e, para facilitar sua organização, ela corta as embalagens para deixá-los em porções individuais dentro de um pote. Em determinado momento, sabe-se que dentro deste pote se encontram 8 comprimidos para dor de cabeça; 5 comprimidos para dor no estômago; 4 comprimidos anti-inflamatórios; e, 7 comprimidos antibióticos – todos separados em embalagens individuais idênticas. Durante a madrugada, tal pessoa acordou com muita dor de cabeça e decidiu colocar a mão dentro do pote para tentar pegar, de forma aleatória, um comprimido para dor de cabeça. A probabilidade dela pegar um comprimido errado na primeira tentativa, voltar com ele ao pote e pegar o comprimido correto na segunda tentativa está compreendida entre:

- A) 0 e 15,0%.
B) 15,1 e 30,0%.
C) 30,1% e 40,0%.
D) 40,1% e 60,0%.

Questão 13

Considere as seguintes premissas:

- I. Todo padeiro acorda cedo.
II. Algum professor acorda cedo.
III. Marcelo não acorda cedo.

Com base nessas premissas, pode-se concluir corretamente que Marcelo

- A) é professor.
B) não é padeiro.
C) não é professor.
D) não é professor nem padeiro.

Questão 14

Em prédios com vários apartamentos é comum a contratação de diaristas para efetuar a limpeza das escadas que dão acesso aos andares. Para que este tipo de serviço tenha um preço justo, o sindicato das diaristas de certa cidade estipulou o preço mínimo que deve ser cobrado pelos serviços de limpeza em R\$ 25,00 por cada andar limpo mais um adicional de R\$ 40,00 para cobrir gastos com transporte. Sendo x o número de andares que devem ser limpos e y o valor cobrado pelo serviço, se uma determinada diarista resolver cobrar o valor mínimo estipulado pelo sindicato, a equação que melhor representa o valor cobrado por ela em função do número de andares a serem limpos é:

- A) $y = 25 + 40x$
B) $y = 40 - 25x$
C) $y = 25x - 40$
D) $y = 40 + 25x$

**CONCURSO PÚBLICO – CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – CORE/RS**

Questão 15

Para montar a nota bimestral de seus alunos um professor leva em consideração a nota da prova e o número de faltas que o aluno teve em sua disciplina. Sabendo-se que este professor deu um total de 10 aulas desta matéria durante o bimestre, a equação criada por ele para determinar a nota bimestral de cada aluno pode ser escrita da seguinte forma:

$$\text{Nota bimestral} = \text{Nota da prova} \times \frac{(10 - \text{Número de Faltas})}{10}$$

Com base nessa situação, qual é a nota mínima para que um aluno com duas faltas no bimestre tenha nota maior ou igual a 6,0?

- A) 7,3.
- B) 7,5.
- C) 8,2.
- D) 8,7.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Questão 16

Há um componente da interface do Sistema Operacional *Windows 10* (ou outras versões) que oferece como um espaço organizado onde os usuários podem inserir atalhos para programas, arquivos e pastas frequentemente utilizados. Trata-se deste componente da interface:

- A) Menu Iniciar.
- B) Barras de Título.
- C) Barra de Tarefas.
- D) Área de Trabalho.

Questão 17

Como se realiza a inserção de uma quebra de página no *Microsoft Word 2013*?

- A) Pressionar a tecla *Enter* no final de uma página.
- B) Ir no menu “Inserir” e, em seguida, em “Quebra de Página”.
- C) Digitar três asteriscos consecutivos (***) e pressionar *Enter*.
- D) Ir no menu “Layout de página” e, em seguida, clicar em “Colunas” e “Quebras”.

Questão 18

O objetivo de empregar fórmulas e funções no *Microsoft Excel* consiste em:

- A) Automatizar a geração de gráficos em planilhas.
- B) Criar tabelas de dados a partir de informações importadas.
- C) Aplicar formatação condicional para realçar células específicas.
- D) Realizar cálculos e análises baseados em dados inseridos nas células.

Questão 19

A diferença entre “Transição” e “Animação” de slides no *Microsoft PowerPoint* é que

- A) as transições aplicam formatação aos slides; as animações afetam o texto.
- B) as transições controlam a velocidade da apresentação; as animações definem a ordem dos slides.
- C) as transições controlam a troca dos slides; as animações afetam os elementos dentro de um slide.
- D) as transições são efeitos visuais aplicados a elementos individuais; as animações afetam a transição entre os slides.

Questão 20

Trata-se de um exemplo de ameaça virtual que visa enganar os usuários para revelar informações confidenciais:

- A) *Spam*.
- B) *Firewall*.
- C) *Phishing*.
- D) *Spyware*.

NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL E ADMINISTRATIVO

Questão 21

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018, indica, entre um de seus fundamentos, a autodeterminação informativa. Tendo em vista o CORE-RS, podemos afirmar, sobre tal fundamento:

- A) Por ser uma entidade privada necessita de autorização expressa de seus usuários para o tratamento de qualquer dado.
- B) Seus usuários possuem total autodeterminação informativa sobre os seus dados, podendo negar, não importa o motivo, o direito ao CORE-RS de tratar os seus dados para quaisquer fins, ainda que anonimizados.
- C) Uma vez que se trata de uma autarquia federal, pode realizar tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres.
- D) É uma autarquia federal e, como tal, não está sujeita à abrangência da Lei Geral de Proteção de Dados, ou à fiscalização da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), submetendo-se apenas ao controle finalístico da Administração Pública.

Questão 22

A Constituição da República, em seu Art. 5º, XXXVI, dita, expressamente, que a lei não prejudicará o ato jurídico perfeito. Podemos conceituar “ato jurídico perfeito” como

- A) ato realizado de forma válida, segundo a lei vigente na época. O direito, no caso, já foi exercido e não pode, por regra, ser modificado por alteração de lei posterior.
- B) ato pelo qual não se pode mais discutir uma decisão de mérito, por não ser mais passível qualquer recurso judicial que objetive a modificação do conteúdo decisório do ato em questão.
- C) ato realizado, ainda que contra os preceitos da norma legal; porém, registrado em órgão público, não podendo, devido ao registro, ser modificado posteriormente por qualquer método ou motivo.
- D) um direito permanentemente integrado ao acervo jurídico de um indivíduo. Já existe o direito garantido ao exercício de determinado ato ainda não realizado, não podendo ser desconstituído, mesmo em caso de promulgação de nova lei.

Questão 23

Considerando que a Lei nº 14.133/2021 estabelece as normas legais para o processo licitatório, assinale a afirmativa correta.

- A) Os processos licitatórios em geral exigem o reconhecimento de firma em todos os documentos apresentados, salvo expressa determinação legal em contrário.
- B) Os atos praticados no processo licitatório não são, por regra, públicos, ressalvadas as hipóteses de previsão no edital de que as informações serão públicas para aquele processo específico.
- C) O processo licitatório tem, dentre seus objetivos, o escopo de assegurar a seleção da proposta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, inclusive no que se refere ao ciclo de vida do objeto.
- D) A Lei de Licitações permite a participação em geral de pessoas jurídicas através de consórcio em processos licitatórios; porém, proíbe expressamente a participação de profissionais organizados, na forma de cooperativa, de processos licitatórios.

Questão 24

A Lei nº 8.429/1992, alterada pela Lei nº 14.230/2021, estabelece os parâmetros referentes à improbidade administrativa. Constitui ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da Administração Pública a ação ou omissão dolosa que viole os deveres de honestidade, imparcialidade e legalidade, caracterizada por uma das seguintes condutas; assinale-a.

- A) Perceber vantagem econômica, direta ou indireta, para facilitar aquisição, permuta ou locação de bem móvel ou imóvel, ou contratação de serviços pelas entidades referidas em normativa por preço superior ao valor de mercado.
- B) Revelar fato ou circunstância de que tem ciência em razão das atribuições e que deva permanecer em segredo, propiciando beneficiamento por informação privilegiada ou colocando em risco a segurança da sociedade e do Estado.
- C) Receber vantagem econômica de qualquer natureza, direta ou indireta, para tolerar a exploração ou a prática de jogos de azar, lenocínio, narcotráfico, contrabando, usura, ou de qualquer outra atividade ilícita, ou aceitar promessa de tal vantagem.
- D) Aceitar emprego, comissão, ou exercer atividade de consultoria ou assessoramento para pessoa física ou jurídica que tenha interesse suscetível de ser atingido ou amparado por ação ou omissão decorrente das atribuições do agente público, durante a atividade.

**CONCURSO PÚBLICO – CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – CORE/RS**

Questão 25

Sobre a Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011, assinale a afirmativa correta.

- A) Não existe hipótese legal de informação que possa ser considerada sigilosa dentro da Administração Pública.
- B) As autarquias e fundações públicas, por serem integrantes da administração indireta descentralizada, não estão sujeitas à Lei de Acesso à Informação.
- C) Estabelece a possibilidade de classificação de informações como “ultrassecreta” e, neste caso, permite a restrição de acesso à informação por até cem anos.
- D) Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso à informação, dirigida aos órgãos e entidades públicas, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

CONHECIMENTOS DO CARGO

Questão 26

Em relação aos efeitos da coesão do grupo, analise as afirmativas a seguir.

- I. Grupos menores tendem a ser mais coesos do que os maiores, porque a proximidade física facilita a interação entre os seus membros.
- II. Recompensas pela cooperação no grupo que incentivem a interação podem estimular também a coesão, principalmente quando os membros estão executando tarefas interdependentes.
- III. O reconhecimento concedido a um grupo pelo desempenho eficaz pode reforçar o sentimento de orgulho por pertencer ao grupo e pelo desempenho da equipe como unidade.
- IV. Ser excluído de outros grupos pode reforçar a percepção dos membros de que participam de um destino comum, o que, mais uma vez, motiva uma resposta unificada.

Está correto o que se afirma em

- A) I, II, III e IV.
- B) IV, apenas.
- C) II e III, apenas.
- D) I, II e IV, apenas.

Questão 27

A comunicação que emana de pessoas em posição inferior na hierarquia organizacional para pessoas acima delas é definida como:

- A) Lateral.
- B) Formal.
- C) Ascendente.
- D) Descendente.

Questão 28

Em relação ao conceito de estruturas organizacionais, analise as afirmativas a seguir.

- I. A organização por processos é apropriada quando a organização pretende que todas as funções trabalhem de forma coordenada, por meio de comunicação entre todos os departamentos envolvidos, para aumentar a eficiência ao longo de todo o processo.
- II. A estrutura matricial não compromete os princípios clássicos da unidade de comando e da equivalência entre responsabilidade e autoridade. Há dupla subordinação, porque os integrantes da equipe trabalham ao mesmo tempo com seus chefes permanentes e com o gerente do projeto.
- III. O critério do cliente é apropriado quando a organização atende a diferentes tipos de clientes, com necessidades muito distintas, ou quando os clientes são iguais, mas têm necessidades diferentes. Esse tipo de departamentalização é uma forma segura de garantir a satisfação dos clientes.
- IV. A organização por produto obriga as pessoas a concentrar sua atenção nas necessidades específicas que os produtos atendem. O foco no cliente tende a ser reforçado. Os funcionários buscam a compreender com precisão o cliente e suas necessidades.
- V. A estrutura territorial oferece grande potencial de treinamento de mão de obra com visão de diferentes culturas regionais.

Está correto o que se afirma apenas em

- A) III e IV.
- B) II, III e V.
- C) I, II, IV e V.
- D) I, III, IV e V.

**CONCURSO PÚBLICO – CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – CORE/RS**

Questão 29

O desempenho de qualquer grupo é afetado por inúmeros fatores, além dos motivos da formação e das etapas de desenvolvimento. Em um grupo de alto desempenho, muitas vezes ocorre uma sinergia em que o desempenho coletivo é maior do que a soma das contribuições individuais. Diversos fatores podem contribuir para o desempenho acelerado. São considerados os quatro fatores básicos de desempenho do grupo:

- A) Composição; tamanho; normas; e, coesão.
- B) Dispersão física; normas; tamanho; e, objetivos.
- C) Composição; metas ambíguas; objetivos; e, normas.
- D) Composição heterogênea; dispersão física; objetivos; e, metas.

Questão 30

São considerados fatores organizacionais que podem ocasionar quebras ou barreiras na comunicação, EXCETO:

- A) Ruído (boato).
- B) Urgência (receptor não dispõe de tempo).
- C) Uniformidade de *status* (nível hierárquico).
- D) Sobrecarga de comunicação (acúmulo de informação).

Questão 31

As estruturas funcionais são estruturas de organização departamentalizadas pelo critério funcional no primeiro nível. As principais funções no primeiro nível são: produção; comercialização; finanças; e, administração. São consideradas vantagens desta estrutura, EXCETO:

- A) Facilitar a descentralização.
- B) Favorecer a redução de custos.
- C) Possibilitar a especialização profissional.
- D) Facilitar a coordenação dentro da função.

Questão 32

“À medida que a linha de produtos e serviços de uma empresa se diversifica, as tarefas necessárias para fornecê-los tendem a criar necessidades específicas, que, por sua vez, exigem pessoas especializadas. Essa estrutura é capaz de atender às necessidades específicas de planejamento, fabricação e distribuição dos diferentes produtos e serviços.” A estrutura que atende a esse contexto é definida como:

- A) Matricial.
- B) Funcional.
- C) Por cliente.
- D) Por produto.

Questão 33

Os funcionários de determinada companhia de engenharia e desenvolvimento tecnológico apresentam elevado comprometimento com a organização e demonstram estar fortemente engajados no trabalho que realizam. Duas razões principais ajudam a explicar tal fato: a distribuição de ações e o programa de desenvolvimento profissional. Todos os funcionários são um pouco donos da empresa, visto que recebem ações como parte das bonificações oferecidas por ela. Outro ponto forte da organização são os planos individuais de capacitação profissional, que visam o crescimento e o desenvolvimento dos profissionais, sendo elaborados pelos próprios trabalhadores. São consideradas principais causas de satisfação no trabalho, EXCETO:

- A) Liderança autocrática.
- B) Flexibilidade de horário.
- C) Interação com os colegas.
- D) *Empowerment* psicológico.

Questão 34

Quanto à entidade mantenedora, os arquivos podem ser considerados:

- A) Públicos e privados.
- B) Especiais e especializados.
- C) Correntes e permanentes.
- D) Correntes e intermediários.

**CONCURSO PÚBLICO – CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – CORE/RS**

Questão 35

Considerando que no ambiente de atendimento ao público a excelência no serviço é alcançada por meio da incorporação de diversas qualidades, analise as situações a seguir.

1. Ao lidar com um cliente que está expressando frustração devido a um problema não resolvido, o profissional mantém a calma, escuta atentamente as preocupações e busca uma solução de maneira respeitosa.
2. Um atendente de determinada loja apresenta uma aparência bem cuidada, com uniforme limpo e arrumado, transmitindo uma imagem profissional.
3. Um cliente chega à recepção com uma dúvida específica sobre um produto. O atendente responde prontamente à pergunta, sem demora desnecessária, e fornece informações claras e precisas.

Assinale a alternativa que descreve corretamente a qualidade relacionada ao atendimento ao público.

- A) 1. Cortesia 2. Tolerância 3. Interesse
B) 1. Conduta 2. Disciplina 3. Objetividade
C) 1. Tolerância 2. Apresentação 3. Presteza
D) 1. Eficiência 2. Apresentação 3. Comunicabilidade

Questão 36

Tendo em vista que a arquivologia é ampla e envolve diversos aspectos relacionados à organização e preservação de documentos para garantir seu valor ao longo do tempo, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) As fases pelas quais um documento passa, desde sua criação ou recebimento até sua eventual disposição final, são conhecidas por ciclo vital do documento.
- B) A Gestão Eletrônica de Documentos (GED) trata-se da gestão de documentos em formato digital, abrangendo desde a criação até o arquivamento e descarte, envolvendo tecnologias e práticas específicas.
- C) O princípio que afirma que os documentos devem ser mantidos de acordo com sua origem e contexto de criação, para preservar sua autenticidade e confiabilidade, denomina-se princípio do respeito à ordem original.
- D) É considerado documento arquivístico, qualquer registro, independente do suporte ou formato, produzido ou recebido por uma organização ou indivíduo no decorrer de suas atividades e que possui valor legal, administrativo, histórico ou cultural.

Questão 37

Trata-se de uma tipologia documental e seu respectivo suporte físico:

- A) Livros – CD.
B) Jornais – *pen drives*.
C) Vídeos – microfilme.
D) Memorandos – papel.

Questão 38

O profissional que demonstra empatia, ou seja, capacidade de compreender e se colocar no lugar dos outros, está cultivando qual aspecto importante da postura profissional e das relações interpessoais?

- A) Liderança proativa.
B) Comunicação verbal.
C) Comunicação assertiva.
D) Inteligência emocional.

Questão 39

Tendo em vista que a gestão eficiente e a preservação adequada da documentação em uma organização dependem fundamentalmente do setor de protocolo e da avaliação de documentos, analise as afirmativas a seguir.

- I. O protocolo de documentos envolve registro, classificação e controle de documentos, desde sua recepção até sua disposição final, garantindo organização e acesso eficiente.
- II. A avaliação de documentos refere-se à identificação do valor dos documentos ao longo do tempo, determinando sua relevância e importância para a tomada de decisões.
- III. A avaliação de documentos não tem relação com a gestão de espaço físico, focando, exclusivamente, na determinação do valor histórico.

Está correto o que se afirma apenas em

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

CONCURSO PÚBLICO – CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – CORE/RS

Questão 40

Durante certa atividade de trabalho em equipe, um dos membros se destaca por ser criativo, gerar ideias inovadoras e abordar problemas de maneira não convencional. No entanto, ele tende a ser mais introvertido e prefere trabalhar em tarefas individuais. Já outro membro é extrovertido, gosta de liderar discussões e tem facilidade em se comunicar; mas, às vezes, pode ser impulsivo em suas decisões. Como tal situação ilustra a dinâmica de trabalho em equipe?

- A) Destacando que a criatividade é sempre mais eficaz quando aplicada individualmente.
- B) Demonstrando a importância de evitar diversidade de personalidades para evitar conflitos.
- C) Ressaltando que a liderança carismática é crucial para superar divergências de personalidade.
- D) Exemplificando a necessidade de equilibrar diferentes habilidades e características para alcançar um eficaz trabalho em equipe.

ATENÇÃO



**NÃO É PERMITIDA a anotação das respostas da prova em NENHUM MEIO.
O candidato flagrado nesta conduta poderá ser ELIMINADO do processo.**



INSTRUÇÕES

1. Somente será permitida a utilização de caneta esferográfica de tinta azul ou preta, feita de material transparente e de ponta grossa.
2. É proibida, durante a realização das provas, a comunicação entre os candidatos, bem como a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, impressos ou qualquer outro material de consulta, protetor auricular, lápis, borracha ou corretivo. Especificamente, não será permitido ao candidato ingressar na sala de provas sem o devido recolhimento, com respectiva identificação, dos seguintes equipamentos: *bip*, telefone celular, *walkman*, agenda eletrônica, *notebook*, *palmtop*, *ipod*, *ipad*, *tablet*, *smartphone*, mp3, mp4, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica, controle de alarme de veículo, relógio de qualquer modelo, pulseiras magnéticas e similares etc., o que não acarreta em qualquer responsabilidade do Instituto Consulplan sobre tais equipamentos.
3. Com vistas à garantia da segurança e da integridade do certame, no dia da realização das provas escritas, os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais na entrada e na saída dos sanitários. Excepcionalmente, poderão ser realizados, a qualquer tempo durante a realização das provas, outros procedimentos de vistoria além do descrito.
4. O caderno de provas consta de 40 (quarenta) questões de múltipla escolha para todos os cargos e uma Prova Discursiva apenas para o cargo de Advogado.
5. Ao receber o material de realização das provas, o candidato deverá conferir atentamente se o caderno de provas contém o número de questões previsto, se corresponde ao cargo a que está concorrendo, bem como se os dados constantes no Cartão de Respostas (Gabarito) e na Folha de Texto Definitivo (Prova Discursiva apenas para o cargo de Advogado) estão corretos. Caso os dados estejam incorretos, ou o material esteja incompleto ou, ainda, detenha qualquer imperfeição, o candidato deverá informar tal ocorrência ao Fiscal de Aplicação.
6. As provas terão duração de 3 (três) horas para os cargos de nível médio e técnico e 4 (quatro) horas para o cargo de nível superior. Este período abrange a assinatura, assim como a transcrição das respostas para o Cartão de Respostas (Gabarito) e a Folha de Texto Definitivo (Prova Discursiva apenas para o cargo de Advogado).
7. As questões das provas objetivas são do tipo múltipla escolha, com 4 (quatro) opções de respostas (A a D) e uma única resposta correta. Ao terminar a prova, o candidato, obrigatoriamente, deverá devolver ao Fiscal de Aplicação o Cartão de Respostas (Gabarito) e a Folha de Texto Definitivo (Prova Discursiva apenas para o cargo de Advogado) devidamente assinados em local indicado.
8. Os Fiscais de Aplicação não estão autorizados a emitir opinião nem prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
9. Não é permitida a anotação de informações relativas às suas respostas (cópia de gabarito) no comprovante de inscrição ou em qualquer outro meio.
10. O candidato somente poderá se retirar do local de realização das provas escritas levando o caderno de provas no decurso dos últimos 30 (trinta) minutos anteriores ao horário previsto para o seu término. O candidato poderá se retirar do local de realização das provas somente a partir dos 90 (noventa) minutos após o início de sua realização; contudo, não poderá levar o seu caderno de provas.
11. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala só poderão sair juntos. Caso algum dos candidatos insista em sair do local de aplicação antes de autorizado pelo Fiscal de Aplicação, será lavrado Termo de Ocorrência, assinado pelo candidato e testemunhado pelos 2 (dois) outros candidatos, pelo Fiscal de Aplicação da sala e pelo Coordenador da Unidade de Provas, para posterior análise pela Comissão de Acompanhamento do Concurso Público.

RESULTADOS E RECURSOS

- Os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas serão divulgados na *Internet*, no endereço eletrônico www.institutoconsulplan.org.br, a partir das 16h00min da segunda-feira subsequente à realização das provas escritas objetivas de múltipla escolha.
- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas disporá de 2 (dois) dias úteis, a partir do dia subsequente ao da divulgação (terça-feira), em requerimento próprio disponibilizado no *link* correlato ao Concurso Público no endereço eletrônico www.institutoconsulplan.org.br.
- A interposição de recursos poderá ser feita via *Internet*, através do Sistema Eletrônico de Interposição de Recursos, com acesso pelo candidato com o fornecimento de dados referente à inscrição do candidato, apenas no prazo recursal, ao Instituto Consulplan, conforme disposições contidas no endereço eletrônico www.institutoconsulplan.org.br, no *link* correspondente ao Concurso Público.