

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto de Bocage para responder às questões de 01 a 04:

O Leão e o Porco

O rei dos animais, o rugidor leão,
Com o porco engraçou, não sei por que razão.
Quis empregá-lo bem para tirar-lhe a sorna
(A quem torpe nasceu nenhum enfeite adorna):
Deu-lhe alta dignidade, e rendas competentes,
Poder de despachar os brutos pretendentes,
De reprimir os maus, fazer aos bons justiça,
E assim cuidou vencer-lhe a natural preguiça;
Mas em vão, porque o porco é bom só para assar,
E a sua ocupação dormir, comer, fossar.
Notando-lhe a ignorância, o desmazelo, a incúria,
Soltavam contra ele injúria sobre injúria
Os outros animais, dizendo-lhe com ira:
«Ora o que o berço dá, somente a cova o tira!»
E ele, apenas grunhindo a vilipêndios tais,
Ficava muito enxuto. Atenção nisto, ó pais!
Dos filhos para o gênio olhai com madureza;
Não há poder algum que mude a natureza:
Um porco há-de ser porco, inda que o rei dos bichos
O faça cortesão pelos seus vãos caprichos.

QUESTÃO 01

A mensagem apresentada no texto é que:

- A) Quando alguém recebe uma chance é capaz de mudar e adequar-se a novas situações, basta ter força de vontade;
- B) A natureza de cada um é imutável, pois as pessoas já nascem com os atributos que usarão durante a vida;
- C) É necessário dar chances para que as pessoas desenvolvam seu potencial;
- D) Cada um pode ser o que desejar, basta querer.

QUESTÃO 02

Quanto ao gênero e à tipologia textual, o texto pode ser classificado, respectivamente, como:

- A) Fábula, narrativo;
- B) Poema, descritivo;
- C) Fábula, injuntivo;
- D) Conto, narrativo.

QUESTÃO 03

Pelo contexto, pode-se inferir que as palavras “sorna”, “incúria” e “vilipêndios” significam, respectivamente:

- A) Malandragem, cautela, infame;
- B) Astúcia, desmazelo, orgulho;
- C) Proatividade, inércia, ignonímia;
- D) Indolência, negligência, desprezo.

QUESTÃO 04

Analise os aspectos linguísticos do texto, observando as proposições:

- I. “A quem **torpe** nasceu nenhum enfeite adorna)” o termo destacado é um substantivo;
- II. “O rei dos animais, o rugidor leão, ...” as vírgulas foram usadas para separar o aposto;
- III. “Deu-**lhe** alta dignidade, e rendas competentes, ...” o pronome destacado substituiu a palavra “leão”;
- IV. As palavras “ignorância”, “incúria” e “injúria” são acentuadas pela mesma regra gramatical.

Está(ão) correta(s), apenas:

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

QUESTÃO 05

A regência verbal está em conformidade com a norma culta da língua, na frase:

- A) Os fieis têm obedecido os preceitos cristãos;
- B) Todos anuíram àquela proposta;
- C) O Tribunal Eleitoral avisou aos eleitores da necessidade do recadastramento;
- D) Chegaram cedo no local da prova.

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO**QUESTÃO 06**

Observe a sequência

$$\frac{M^{-1}}{b}; \frac{M^0}{d}; \frac{M^1}{f};$$

Marque a alternativa que corresponde ao 5º termo dessa sequência.

A) $\frac{M^2}{h}$;

B) $\frac{M^3}{i}$;

C) $\frac{M^3}{j}$;

D) $\frac{M^4}{j}$.

QUESTÃO 07

Sobre a proposição: "15 - 4 = 10". Pode-se afirmar que:

- A) A negativa dessa proposição é: "15 - 4 = 11";
- B) A negativa dessa proposição é: "15 - 4 ≠ 10";
- C) A negativa dessa proposição é: "15 - 4 > 11";
- D) A proposição não tem negativa.

QUESTÃO 08

Se $M = (A \cup B) - (A \cap B)$, sendo $A = \{a, b, c, d, e\}$ e $B = \{a, e, i, o, u\}$, então M é:

- A) $M = \{b, c, d\}$;
- B) $M = \{b, c, d, e, i, u\}$;
- C) $M = \{b, c, d, i, o, u\}$;
- D) $M = \{b, c, d, e, i, o, u\}$.

QUESTÃO 09

Livia nasceu em um ano bissexto (o ano ao qual é acrescentado um dia extra,) no dia 1/1/2012 que ocorreu em um domingo. Então no ano de 2017 o dia 1 de janeiro será um dia de:

- A) Domingo;
- B) Segunda-Feira;
- C) Terça-Feira;
- D) Quarta-Feira.

QUESTÃO 10

No estudo do raciocínio lógico existem as disjunções exclusivas. A respeito dessas proposições compostas podemos afirmar que:

- A) É formada pela presença do conectivo "Se...então"
Ex: Se estudar bastante, então te darei um celular;
- B) É formada pela presença do conectivo "e"
Ex: Te darei uma bicicleta e um celular;
- C) É formada pela presença do conectivo "ou."
Ex: Te darei uma bicicleta ou te darei um celular;
- D) É formada pela presença dos dois conectivos "ou".
Ex: Ou te darei uma bicicleta ou te darei um celular.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 11

Sobre os procedimentos administrativos referente à correspondência interna e externa, é correto afirmar que:

- A) A correspondência confidencial deve ser aberta pelo recepcionista e só depois encaminhado ao setor responsável;
- B) O recepcionista deve receber a documentação, registrar o recebimento, protocolar no livro de registro e realizar a entrega ao setor competente;
- C) Não há necessidade de controle de recebimento de correspondência, é de responsabilidade de cada setor esse procedimento;
- D) O recepcionista não deve receber nenhum documento, caso alguma correspondência chegue deve ser encaminhada diretamente ao setor, sem passar pela recepção.

QUESTÃO 12

Para realizar um atendimento ao público de qualidade é necessário desenvolver algumas habilidades. A habilidade de se colocar no lugar do outro, a fim de compreender seus anseios e necessidade, denomina-se:

- A) Assertividade;
- B) Comunicação;
- C) Empatia;
- D) Cortesia.

QUESTÃO 13

Para que o atendimento de uma empresa seja visto por seus clientes, como um atendimento de qualidade, o mesmo deve seguir alguns princípios básicos. Marque (V) para verdadeiro e (F) para falso, nas alternativas abaixo:

- () Focar no cliente, ou seja, buscar a satisfação do mesmo;
- () Manter sempre a qualidade no serviço para aumentar a credibilidade dele em relação a empresa;
- () O atendente deve tratar todos os clientes com informalidade, utilizando de gírias locais.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

QUESTÃO 14

Ao realizar o atendimento telefônico numa empresa, é necessário o cumprimento de algumas normas para que esse atendimento seja eficiente e eficaz. Analise os itens abaixo e verifique quais itens estão corretos:

- I. Utilize-se sempre de uma linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade. Evite brincadeiras, gírias, intimidades etc.;
- II. Se uma pessoa ligar perguntando por alguém que não está no momento, o recepcionista deve informar que a pessoa está ocupada e que não pode atender ligação;
- III. Procure manter o equilíbrio quando você estiver atendendo um cliente sem educação, use a inteligência, ou seja, seja paciente, ouça-o atentamente, jamais seja hostil com o mesmo.

Estão corretos:

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

QUESTÃO 15

São arquivos que perderam seu valor administrativo, ou seja, não são mais utilizados rotineiramente, mas devem ser mantidos para fins de prova, informação e pesquisa. A afirmação acima se refere a qual tipo de arquivo? Assinale a opção correta:

- A) Permanente;
- B) Corrente;
- C) Intermediário;
- D) Ativo.

QUESTÃO 16

Sobre as funções administrativas que devem ser desenvolvidas pelo recepcionista, analise os itens abaixo e marque (V) para verdadeiro e (F) para falso;

- () O recepcionista deve manter a agenda atualizada com todas as atividades diárias, mas não há necessidade de anotar os recados recebidos. Deve confiar apenas na memória.
- () Deve manter o ambiente limpo e organizado para o trabalho, zelando pelos equipamentos do ambiente de trabalho.
- () Ao atender o telefone, não há necessidade de identificar-se.
- () O recepcionista deve manter as listas telefônicas internas e externas sempre atualizadas, para facilitar a localização da pessoa rapidamente.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

QUESTÃO 17

Para manter o arquivo físico da recepção organizado são necessários alguns cuidados, são eles:

- I. As gavetas não devem ficar abarrotadas de papéis amassados e as pastas superlotadas. Quando a pasta estiver cheia, deve ser aberta uma nova com o mesmo tipo de controle;
- II. Dê preferência ao plástico, para separar documentos. Não utilize cliques, e sim grampos, para evitar que os documentos se percam ou se misturem dentro das pastas.
- III. Grampeie sempre do lado superior direito do papel. Isso facilita a leitura e as passagens das páginas;

Está(ão) correto(s):

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

QUESTÃO 18

A comunicação dentro de uma organização é primordial, seu papel é dar fluência aos processos e aos procedimentos dentro da organização. É possível encontrá-la em normas, manuais e documentos internos. Sobre as características dessa comunicação, relacione a 1ª coluna de acordo com a 2ª.

Coluna I

- I. Hierarquizada;
- II. Legislativa;
- III. Normativa;
- IV. Impessoal.

Coluna II

- () Mostra aos colaboradores quais são seus deveres;
- () Sem a participação ou aproximação das pessoas. Seu tom é exclusivamente informativo;
- () Vem de cima para baixo e é fundamentada por autoridades;
- () Apresenta o conjunto de regras, rotinas e diretrizes que devem ser seguidas dentro da empresa.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

QUESTÃO 19

Em relação às funções básicas de utilização do PABX, marque (V) para verdadeiro e (F) para falso.

- () Cada atendente de ligações possui um ramal que permite facilitar a comunicação entre os funcionários;
- () É possível o controle de ligações realizadas na organização;
- () É uma central que possibilita a distribuição do atendimento telefônico sem precisar criar linhas novas, apenas com a implementação de ramais.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

QUESTÃO 20

Para que o processo de comunicação aconteça é necessário a presença de cinco elementos são eles:

- A) Atuante, mensageiro, emissor, receptor e canal;
- B) Emissor, receptor, mensagem, canal e código;
- C) Emissor, receptor, atuante, colaborador e canal;
- D) Recepção, colaborador, emissor, atuante e código.

QUESTÃO 21

No processo de arquivamento de documentos é necessária uma avaliação dos prazos de guarda e destino dos mesmos, para garantir a localização do documento sempre que for necessário.

O instrumento utilizado para definir prazos e destino dos documentos é:

- A) Arquivo permanente;
- B) Teoria das 3 idades;
- C) Tabela de temporalidade;
- D) Protocolo.

QUESTÃO 22

Existem algumas técnicas utilizadas para o arquivamento de documentos. A _____ é a conversão de um documento em qualquer suporte ou formato para o formato digital, por meio de dispositivo apropriado, como scanner. O correto preenchimento da lacuna, está em:

- A) Conservação;
- B) Classificação;
- C) Digitalização;
- D) Eliminação.

QUESTÃO 23

Para organização do trabalho administrativo são necessárias algumas ações para facilitar o processo. Analise os itens abaixo e marque (V) para verdadeiro e (F) para falso:

- () Criar uma rotina de trabalho é essencial para organização do trabalho;
- () Sempre deixe para realizar depois as atividades, isso se chama procrastinação;
- () É importante criar maneiras para evitar aquilo que atrapalha o seu rendimento no trabalho;
- () É importante já ter uma previsão do trabalho que deve ser feito em um determinado período de tempo.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

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

QUESTÃO 24

Os documentos de arquivo resultam das atividades realizadas pela entidade produtora, e devem ser compreendidos dentro do contexto orgânico de produção. Os documentos de arquivo possuem algumas características básicas. A característica de _____ designa que cada documento de arquivo tem lugar único na estrutura documental a qual pertence. Este aspecto não está diretamente relacionado ao número de cópias produzidas, mas sim à função "única" que os documentos executam dentro do contexto organizacional. O correto preenchimento da lacuna, está em:

- A) Unicidade;
- B) Imparcialidade;
- C) Autenticidade;
- D) Naturalidade.

QUESTÃO 25

Sobre o registro de protocolo de documentos é correto afirmar:

- A) Um conjunto de operações que impossibilita o controle do fluxo documental;
- B) É o setor responsável pelo recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos;
- C) Recebimento também é conhecido como movimentação, ou seja, a entrega para seus destinatários internos da empresa;
- D) Registro é o caminho que o documento percorre desde sua entrada na empresa até chegar ao seu destinatário.