

PORTUGUÊS

Leia o texto para responder às questões de 01 a 07:

O homem que espalhou o deserto

Quando menino, costumava apanhar a tesoura da mãe e ia para o quintal, cortando folhas das árvores. Havia mangueiras, abacateiros, ameixeiras, pessegueiros e até mesmo jabuticabeiras. Um quintal enorme, que parecia uma chácara e onde o menino passava o dia cortando folhas. A mãe gostava, assim ele não ia para a rua, não andava em más companhias. E sempre que o menino apanhava seu caminhão de madeira (naquele tempo, ainda não havia os caminhões de plástico, felizmente) e cruzava o portão, a mãe corria com a tesoura: tome filhinho, venha brincar com as suas folhas. Ele voltava e cortava. As árvores levavam vantagem, porque eram imensas e o menino pequeno. O seu trabalho rendia pouco, apesar do dia-a-dia constante, de manhã à noite.

Mas o menino cresceu, ganhou tesouras maiores. Parecia determinado, à medida que o tempo passava, a acabar com as folhas todas. Dominado por uma estranha impulsão, ele não queria ir à escola, não queria ir ao cinema, não tinha namoradas ou amigos. Apenas tesouras, das mais diversas qualidades e tipos. Dormia com elas no quarto. À noite, com uma pedra de amolar, afiava bem os cortes, preparando-as para as tarefas do dia seguinte. Às vezes, deixava aberta a janela, para que o luar brilhasse nas tesouras polidas.

A mãe, muito contente, apesar do filho detestar a escola e ir mal nas letras. Todavia, era um menino comportado, não saía de casa, não andava em más companhias, não se embriagava aos sábados como os outros meninos do quarteirão, não frequentava ruas suspeitas onde mulheres pintadas exageradamente se postavam às janelas, chamando os incautos. Seu único prazer eram as tesouras e o corte das folhas.

Só que, agora, ele era maior e as árvores começaram a perder. Ele demorou apenas uma semana para limpar a jabuticabeira. Quinze dias para a mangueira menor e vinte e cinco para a maior. Quarenta dias para o abacateiro que era imenso, tinha mais de cinquenta anos. E seis meses depois, quando concluiu, já a jabuticabeira tinha novas folhas e ele precisou recomeçar.

Certa noite, regressando do quintal agora silencioso, porque o desbastamento das árvores tinha afugentado os pássaros e destruído ninhos, ele concluiu que de nada adiantaria podar as folhas. Elas se recomporiam sempre. É uma capacidade da natureza, morrer e reviver. Como o seu cérebro era diminuto, ele demorou meses para encontrar a solução: um machado.

Numa terça-feira, bem cedo, que não era de perder tempo, começou a derrubada do abacateiro. Levou dez dias, porque não estava acostumado a manejar machados, as mãos calejaram, sangraram. Adquirida a prática, limpou o quintal e descansou aliviado.

Mas insatisfeito, porque agora passava os dias a olhar aquela desolação, ele saiu de machado em punho, para os arredores da cidade. Onde encontrava árvore, capões, matos, atacava, limpava, deixava os montes de lenha arrumadinhos para quem quisesse se servir. Os donos dos terrenos não se importavam, estavam em via de vendê-los para fábricas ou imobiliárias e precisavam de tudo limpo mesmo.

E o homem do machado descobriu que podia ganhar a vida com o seu instrumento. Onde quer que precisassem derrubar árvores, ele era chamado. Não parava. Contratou uma secretária para organizar uma agenda. Depois, auxiliares. Montou uma companhia, construiu edifícios para guardar machados, abrigar seus operários devastadores. Importou tratores e máquinas especializadas do estrangeiro. Mandou assistentes fazerem cursos nos Estados Unidos e Europa. Eles voltaram peritos de primeira linha. E trabalhavam, derrubavam. Foram do sul ao norte, não deixando nada em pé. Onde quer que houvesse uma folha verde, lá estava uma tesoura, um machado, um aparelho eletrônico para arrasar.

E enquanto ele ficava milionário, o país se transformava num deserto, terra calcinada. E então, o governo, para remediar, mandou buscar em Israel técnicos especializados em tornar férteis as terras do deserto. E os homens mandaram plantar árvores. E enquanto as árvores eram plantadas, o homem do machado ensinava ao filho a sua profissão.

LOYOLA BRANDÃO, Ignácio de. *O homem que espalhou o deserto*. In: **Para gostar de ler**. São Paulo: Ática, 1983, v. 8, p. 42-4.

QUESTÃO 01

Não é correto afirmar sobre as ideias do texto:

- A) A mãe do menino achava normal que ele ficasse em casa cortando as plantas e até o incentivava, por isso ela também é responsável por ele ter se tornado quem se tornou na fase adulta;
- B) Apesar de não se dar bem na escola, a mãe do menino ficava feliz por ele ser comportado e não andar em más companhias;
- C) À medida que o menino fora crescendo, crescera também o perigo para as plantas e árvores;
- D) O menino tornou-se o homem que espalhou o deserto, mostrando, num sentido metafórico que, se nossos defeitos e aptidões não forem trabalhados na infância, crescerão e formarão nossa personalidade quando adultos;
- E) O homem que espalhou o deserto não quer deixar como legado a sua capacidade de destruir a natureza.

3205 – RECEPCIONISTA (ESF)

QUESTÃO 02

Em: “A mãe, muito contente, **apesar** do filho detestar a escola e ir mal nas letras.” Marque a opção cuja reescrita da frase não prejudica o sentido:

- A) A mãe, muito contente, porque o filho detestava a escola e ia mal nas letras;
- B) A mãe, muito contente, quando o filho detestava a escola e ia mal nas letras;
- C) A mãe, muito contente, embora o filho detestasse a escola e fosse mal nas letras;
- D) A mãe, muito contente, visto que o filho detestasse a escola e fosse mal nas letras;
- E) A mãe, muito contente, contudo que o filho detestasse a escola e fosse mal nas letras.

QUESTÃO 03

No período: “E o homem do machado descobriu **que podia ganhar a vida com seu instrumento.**” A oração destacada pode ser classificada como:

- A) Oração principal;
- B) Oração coordenada sindética explicativa;
- C) Oração subordinada substantiva subjetiva;
- D) Oração subordinada substantiva objetiva direta;
- E) Oração subordinada substantiva objetiva indireta.

QUESTÃO 04

Em: “Mas **insatisfeito**, porque agora passava os dias a olhar aquela desolação, ele saiu de machado em punho, para os arredores da cidade”. O termo destacado exerce função sintática de:

- A) Adjunto adnominal;
- B) Predicativo do sujeito;
- C) Predicativo do objeto;
- D) Adjunto adverbial;
- E) Sujeito.

QUESTÃO 05

Em qual das situações do texto, a vírgula foi usada para indicar uma elipse?

- A) “Quando menino, costumava apanhar a tesoura da mãe...”;
- B) “Havia mangueiras, abacateiros, ameixeiras, pessegueiros e até mesmo jabuticabeiras.”;
- C) “A mãe gostava, assim ele não ia para a rua, não andava em más companhias.”;
- D) “Contratou uma secretária para organizar uma agenda. Depois, auxiliares.”;
- E) “E enquanto ele ficava milionário, o país se transformava num deserto, terra calcinada.”.

QUESTÃO 06

Marque a opção em que há erro na indicação da classe gramatical da palavra destacada:

- A) “Um quintal enorme, **que** parecia uma chácara...” (conjunção integrante);
- B) “...à medida que o tempo passava, **a** acabar com as folhas todas...” (preposição);
- C) “Adquirida **a** prática, limpou o quintal e descansou aliviado.” (artigo);
- D) “Numa terça-feira, bem cedo, **que** não era de perder tempo...” (conjunção explicativa);
- E) “...afiava bem os cortes, preparando-**as** para as tarefas do dia seguinte.” (pronome pessoal oblíquo).

QUESTÃO 07

Em: “**Todavia**, era um menino comportado, não saía de casa, não andava em más companhias, não se embriagava aos sábados como os outros meninos do quarteirão...”. A conjunção destacada tem valor semântico de:

- A) Explicação;
- B) Conclusão;
- C) Adição;
- D) Oposição;
- E) Concessão.

3205 – RECEPCIONISTA (ESF)

O texto servirá de base para as questões de 08 a 11:

Artigo: A bola fora da Anistia Internacional, por Aldo Rebelo

A História registra numerosos casos de organizações que degeneraram ao tomar um atalho embaraçoso da trajetória original. O escritório da Anistia Internacional no Rio de Janeiro parece hipertrofiado pela síndrome do pequeno poder, patologia com viés político que faz o doente extrapolar a competência e exorbitar a autoridade. Depois de jornadas memoráveis em defesa dos prisioneiros de consciência, na falta deles, agora, a Anistia engendra campanhas que oscilam entre o sofisma patético e a piada surreal.

Após dez anos sem representação no Brasil, a organização reinstalou-se no Rio em 2011, com uma diretoria partidarizada que almeja ser a ouvidoria da nação. Critica a construção da usina de Belo Monte, defende a unificação das polícias Civil e Militar, faz circular um abaixo-assinado pela revisão da Lei da Anistia e, para isso, quer conduzir a presidenta da República à Comissão da Verdade, quando ela já declarou respeito aos pactos que propiciaram a redemocratização. Sua última iniciativa é a campanha internacional “Brasil, chega de bola fora”. O movimento teria o propósito de mobilizar o mundo para pressionar o país a não reprimir protestos durante a Copa do Mundo: “Diga ao governo brasileiro que protesto não é crime. Dê a eles um cartão amarelo.”

Isso é recado para ditadura. O Brasil vive o período mais duradouro e profundo de liberdades democráticas de sua História. A geração que chegou ao poder sofreu literalmente na carne a máxima inversa: protesto era crime. Hoje, tutela a liberdade de manifestação que lhe foi raptada nos anos de chumbo, quando muitos pagaram com a vida a ousadia da insurgência. Desde a redemocratização, construímos um estado de direito tão elástico que alguns até o consideram facilitador da sabotagem da democracia. Atualmente, vândalos flagrados em ação são assistidos ao vivo por ativistas de plantão, que chegam à delegacia antes deles.

Não saiu do governo federal, empenhado em realizar a Copa da Paz, um só ato restritivo do direito à manifestação pública. A rua é o palco da liberdade. Mas não é lícito aplaudir “manifestantes” praticando saques no comércio, vandalizando equipamentos de utilidade pública, incendiando ônibus do transporte popular e carros da imprensa, depredando prédios da democracia representativa, agredindo jornalistas, ferindo transeuntes, imolando policiais como tochas humanas. A Anistia quer que o mundo diga às autoridades do Rio de Janeiro que não é crime explodir coquetel molotov em atos a que pessoas de boa-fé levam os filhos para defender as causas justas do povo? Não é crime matar cinegrafista que registra o próprio desempenho dos manifestantes? Merece cartão amarelo a responsabilização de delinquentes que, pela truculência, até inibem legítimas manifestações populares? A sociedade brasileira não se opõe a manifestações, mas repudia o cavalo de Átila, que não deixa grama por onde passa.

Artigo publicado na edição desta terça-feira (20.05) no jornal O Globo

QUESTÃO 08

O objetivo do artigo é:

- A) Fazer uma crítica ao escritório da Anistia Internacional no Rio de Janeiro pela campanha “Brasil, chega de bola fora”;
- B) Mostrar os numerosos casos de organizações registrados pela História que degeneraram ao tomar um atalho embaraçoso da trajetória original;
- C) Falar para a ditadura que o Brasil vive o período mais duradouro e profundo de liberdades democráticas de sua História;
- D) Defender os movimentos pacifistas contrários à realização da Copa do Mundo no Brasil;
- E) Conscientizar a população sobre os malefícios que a Copa do mundo trará para o país.

QUESTÃO 09

As palavras do texto “abaixo-assinado”, “redemocratização” e “partidarizada” são formadas, respectivamente, pelos seguintes processos:

- A) Composição por aglutinação, derivação prefixal e sufixal e derivação sufixal;
- B) Composição por justaposição, derivação parassintética e derivação sufixal;
- C) Composição por justaposição, derivação prefixal e sufixal e derivação sufixal;
- D) Composição por aglutinação, derivação parassintética e derivação prefixal;
- E) Composição por justaposição, derivação prefixal e sufixal e derivação parassintética.

3205 – RECEPCIONISTA (ESF)

QUESTÃO 10

Observe as afirmativas:

- I. As palavras “registram”, “degeneram” e “extrapolam” não apresentam dígrafos;
- II. As palavras “escritório” e “trajetória” são acentuadas pelo mesmo motivo;
- III. As palavras “período” e “teria” têm hiato;
- IV. A palavra truculência, que aparece no último parágrafo do texto, tem como sinônimos as palavras brutalidade, grosseria, ato de crueldade, de violência.

- A) Somente as afirmativas I e III são verdadeiras;
- B) Somente as afirmativas II e IV são verdadeiras;
- C) Somente a afirmativa I é verdadeira;
- D) Somente a afirmativa IV é verdadeira;
- E) Todas as afirmativas são verdadeiras.

QUESTÃO 11

No período: “Não saiu do governo federal, empenhado em realizar a Copa da Paz, um só ato restritivo do direito à manifestação pública. Do ponto de vista gramatical, assinale o item correto:

- A) O sujeito do verbo sair é oculto;
- B) O termo “um só ato restritivo do direito à manifestação pública” exerce função de objeto direto;
- C) O termo “à manifestação pública” exerce função sintática de adjunto adnominal;
- D) O período é composto, formado de uma oração principal e uma oração subordinada adjetiva explicativa reduzida de particípio;
- E) O termo “empenhado em realizar a Copa da Paz” é aposto.

QUESTÃO 12

Assinale a opção em que há erro na escrita da palavra destacada:

- A) O mandato do deputado fora **cassado** devido ao crime de improbidade;
- B) É preciso **coser** a camisa, antes de usá-la;
- C) O juiz **diferiu** o pedido de prisão preventiva do acusado;
- D) Agiu com **discrção** e ninguém notou sua presença;
- E) **Cerre** a boca para não falar bobagem.

QUESTÃO 13

Marque a opção em que o sinal indicativo de crase não está adequado:

- A) Todos andam à procura de uma solução viável para seus problemas;
- B) Nessas férias, muitos turistas foram à Belo Horizonte conhecer os monumentos históricos da cidade;
- C) Na Copa do mundo, o melhor jogador fez um gol à Pelé e levou a torcida ao delírio;
- D) O professor referiu-se à apresentação dos trabalhos de alguns alunos e não de todos;
- E) Esta camiseta é igual à que comprei.

QUESTÃO 14

Assinale a opção em que há desvio da Gramática Normativa:

- A) Aquele jogador aspira a uma vaga na seleção;
- B) O filme que assistimos misturava suspense e aventura;
- C) Vossa Excelência fez uma boa viagem?
- D) É terminantemente proibida a permanência de estranhos no interior deste recinto;
- E) É preferível combater os males a intimidar as próprias emoções.

QUESTÃO 15

Leia a charge:



Na frase escrita pela professora, do ponto de vista linguístico, assinale a opção incorreta:

- A) O verbo confiar é transitivo indireto;
- B) O termo “dos políticos” exerce função sintática de complemento nominal;
- C) O predicado é verbo-nominal;
- D) O sujeito é simples;
- E) A palavra honestidade é núcleo do objeto indireto.

RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 16

Um grupo de C crianças brinca em torno de K cadeiras, sendo C e K inteiros positivos. Se duas crianças sentam em cada cadeira, uma criança fica de pé. Se três crianças sentam em cada cadeira, uma cadeira fica vazia. Então, podemos afirmar que C+K vale:

- A) 9;
- B) 10;
- C) 11;
- D) 12;
- E) 13.

3205 – RECEPCIONISTA (ESF)

QUESTÃO 17

Preenchendo a última coluna da tabela-verdade da proposição a seguir

$$p: x = 3 \wedge (x \neq y \rightarrow x \neq 3)$$

$x = 3$	$x = y$	$x \neq 3$	$x \neq y$	$x \neq y \rightarrow x \neq 3$	$x = 3 \wedge (x \neq y \rightarrow x \neq 3)$
V	V	F	F	V	
V	F	F	V	F	
F	V	V	F	V	
F	F	V	V	V	

Concluimos que:

- A) Trata-se de uma contradição e na última coluna só aparece a letra F;
- B) Trata-se de uma tautologia e na última coluna só aparece a letra V;
- C) Trata-se de uma contradição e na última coluna só aparece a letra V;
- D) Trata-se de uma tautologia e na última coluna só aparece a letra F;
- E) Trata-se de uma contingência, pois aparecem na última coluna, tanto a letra V quanto a letra F.

QUESTÃO 18

Uma turma de alunos resolveu fazer uma coleta (dinheiro) para realização de um passeio. Considere as seguintes informações sobre este passeio:

- (1) O custo total do passeio foi de 405 reais;
- (2) Todos contribuíram igualmente;
- (3) Na última hora dois alunos desistiram e, com isso, a parte de cada um sofreu um acréscimo de 1 (um) real e 25 centavos.

Com base nessas informações podemos afirmar que o número de alunos dessa turma é:

- A) 23;
- B) 24;
- C) 25;
- D) 26;
- E) 27.

QUESTÃO 19

Considere os argumentos a seguir:

- (1) Todo A é B
Todo C é A
Logo, todo C é B
- (2) Algum A é B
Todo B é C
Logo, algum C é A
- (3) Nenhum desonesto é rico
Nenhum político é desonesto
Logo, nenhum político é rico
- (4) Toda criança é feliz
Algumas crianças são pobres
Logo, algum pobre é feliz

São argumentos válidos:

- A) 1, 2 e 3, apenas;
- B) 1, 3 e 4, apenas;
- C) 2, 3 e 4, apenas;
- D) 1, 2 e 4, apenas;
- E) Todos.

QUESTÃO 20

“Sete notas musicais são suficientes para compor uma bela melodia, mas é necessário um gênio para combiná-las”

(Antônio Luiz Macedo;
http://pensador.uol.br/frases_musicais)

Com base na frase acima, observe a sequência de notas musicais na tabela abaixo e determine qual nota ocupa a 7234ª posição.

1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª	9ª	...
RÉ	MI	FÁ	SOL	LÁ	SI	DÓ	RÉ	MI	...

- A) SOL;
- B) MI;
- C) FÁ;
- D) RÉ;
- E) DÓ.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

A profissão de recepcionista exige uma série de habilidades, uma delas é o atendimento. Este mesmo está se constituindo na era da informação. O instante em que o atendimento acontece de fato, ou seja, quando o visitante e a recepcionista se encontram é denominado por Jan Carlzon de:

- A) Percepção de primeira linha;
- B) Percepção de linha de frente;
- C) Percepção do atendimento;
- D) Momento de verdade;
- E) Momento de linha de frente.

3205 – RECEPCIONISTA (ESF)

QUESTÃO 22

Assinale a alternativa correta, sobre as formas de tratamento:

- A) Membros de tribunais, Juízes de direito, Desembargadores e profissionais de áreas semelhantes devem ser tratados de Vossa Excelência (V. Ex.^a);
- B) Autoridades militares, exceto oficiais, gerais até coronéis devem ser tratados de Vossa Excelência (V. Ex.^a);
- C) Deputados, governadores e senadores devem ser tratados de Vossa Senhoria (V.S.^a);
- D) Papa deve ser tratado de Vossa Eminência (V.Em.^a)
- E) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

QUESTÃO 23

As definições antigas acentuavam o aspecto legal dos arquivos, como depósitos de documentos e papéis de qualquer espécie, tendo sempre relação com os direitos das instituições ou indivíduos. Os documentos serviam apenas para estabelecer ou reivindicar direitos. Quando não atendiam mais a esta exigência, eram transferidos para museus e bibliotecas. Surgiu aí a ideia de dois tipos de arquivos, quais são:

- A) Simples e não simples;
- B) Institucionais e Individuais;
- C) Administrativo e histórico;
- D) Formal e Informal;
- E) Ativo e Morto.

QUESTÃO 24

Segundo Solon Buck, ex-arquivista dos EUA, título que corresponde ao de diretor geral de nosso Arquivo Nacional, arquivo é:

- A) Arquivo é o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades, arquivados e conservados por si e seus sucessores para efeitos futuros;
- B) Arquivo é o conjunto de papeis, fotos, materiais que não são mais utilizados por um governo, organização ou firma, são arquivados e depois de um tempo são encaminhados à incineração;
- C) Arquivo é o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades e conservados por si e seus sucessores para formalizarem toda e qualquer atividade;
- D) Arquivo é todo e qualquer material de um governo, organização ou firma que será guardado para ser utilizado posteriormente;
- E) Nenhuma das alternativas anteriores está correta.

QUESTÃO 25

Considera-se correspondência toda e qualquer forma de comunicação escrita, produzida e destinada a pessoas jurídicas ou físicas e vice e versa, bem como aquela que se processa entre órgãos servidores de uma instituição. Sobre correspondência relacione as colunas:

- (1) Correspondência interna;
 - (2) Correspondência externa;
 - (3) Correspondência oficial;
 - (4) Correspondência particular.
- () É aquela que trata de assunto de serviço ou de interesse específico das atividades de uma instituição;
- () É aquela trocada entre uma instituição e outras entidades e/ou pessoas físicas, como ofícios, cartas, telegramas;
- () É aquela de interesse pessoal de servidores de uma instituição;
- () É aquela trocada entre os órgãos de uma mesma instituição. São memorandos, despachos, circulares.

Assinale a alternativa correta:

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

QUESTÃO 26

Especialista em instalações de arquivos e inspetor-geral dos Arquivos da França, tem vários livros e artigos publicados sobre a matéria, os quais devem ser consultados por tantos quantos se defrontam com problemas de construção ou adaptação de locais destinados à guarda de documentos, estamos falando de:

- A) Michel Durchein;
- B) Ramiz Galvão;
- C) Solon Buck;
- D) Jean-Jacques;
- E) Schellenberg.

3205 – RECEPCIONISTA (ESF)

QUESTÃO 27

Sobre correspondência, assinale a alternativa incorreta:

- A) Correspondência é a forma de comunicação escrita que é estabelecida entre pessoas, física ou jurídica, para tratar de assunto de mutuo interesse;
- B) Correspondência confidencial tem o mesmo processo de abertura e de encaminhamento;
- C) Nos serviços públicos e nas empresas mais tradicionalistas, utiliza-se o livro de registro para a correspondência recebida;
- D) A distribuição da correspondência deve ser feita de forma a poder ser controlada e para esse efeito, utiliza-se o livro de protocolo;
- E) Toda a correspondência que é expedida da empresa deve possuir em arquivo a respectiva cópia.

QUESTÃO 28

Embora as atividades de protocolo, expedição e arquivo corrente sejam distintas, o ideal é que funcionem de forma integrada, devido ao relacionamento dessas áreas de trabalho, julgou-se oportuno distribuir em cinco setores distintos as atividades dos arquivos correntes. Dos itens abaixo, quais deles NÃO fazem parte dos cinco setores:

- A) Tramitação;
- B) Arquivamento;
- C) Empréstimo e consulta;
- D) Destinação;
- E) Expedição.

QUESTÃO 29

O método de arquivamento é determinado pela natureza dos documentos a serem arquivados e pela estrutura da entidade. Sabendo-se que em alguns casos é necessário utilizar as regras de alfabetação, baseando-se nessas regras, assinale a alternativa correta:

- A) Camilo Castelo Branco – Arquivam-se: Castelo Camilo, Branco;
- B) Pedro de Almeida – Arquivam-se: Almeida, Pedro de;
- C) Lúcia da Câmara – Arquivam-se: Câmara da, Lúcia;
- D) Pedro Álvares Cabral - Arquivam-se: Álvares, Pedro Cabral;
- E) Paulo Monte Verde – Arquivam-se: Paulo Verde, Monte.

QUESTÃO 30

Classificam-se em quatro grupos distintos as atividades do arquivo permanente, relacione as colunas:

- (1) Arranjo;
 - (2) Descrição e publicação;
 - (3) Conservação;
 - (4) Referência.
-
- () Medidas de proteção aos documentos e, conseqüentemente, do local de sua guarda, visando impedir sua destruição;
 - () Acesso aos documentos para consulta e divulgação;
 - () Reunião e ordenação adequada dos documentos;
 - () Política de acesso e uso dos documentos.

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

QUESTÃO 31

O arranjo é uma das funções mais importantes em um arquivo e, por isso, deve ser feito por pessoa qualificada e especializada. Várias regras são utilizadas para o arranjo dos documentos, das alternativas abaixo, assinale a que não corresponde a essas regras.

- A) Documentos que não estavam, originariamente, juntos, só devem ser combinados se forem absolutamente da mesma natureza;
- B) Documentos que depois de terem desaparecido de um conjunto a ele voltarem, por dádiva ou compra, podem reassumir o seu lugar, se ficar bem clara a sua origem;
- C) Se o documento original está em boas condições, cópias esparsas (que não pertençam a dossiê ou série alguma e sem valor paleográfico) podem ser destruídas;
- D) O método de arranjo deve ser sempre baseado na quantidade de folhas que corresponde o arquivo;
- E) Os documentos esparsos que apresentem indicações, externas ou internas, de terem previamente formado parte de uma série ou dossiê devem, se possível, ser novamente incluídos nos referidos conjuntos.

3205 – RECEPCIONISTA (ESF)

QUESTÃO 32

Assinale a alternativa incorreta sobre os cuidados necessários para conservação de documentos:

- A) A luz do dia deve ser fundamental na área de armazenamento, porque acelera o aparecimento das tintas;
- B) A temperatura não deve sofrer oscilações, mantendo-se entre 20 e 22°. O calor constante destrói as fibras do papel;
- C) O ar seco é outro fator de enfraquecimento do papel;
- D) A umidade além de exercer o mesmo efeito do ar seco, propicia o desenvolvimento do mofo;
- E) Poeira e gases contribuem para o envelhecimento prematuro dos papéis.

QUESTÃO 33

Sobre a ordem do recebimento e distribuição de correspondências, relacione as colunas:

- (1) 1º passo;
 - (2) 2º passo;
 - (3) 3º passo;
 - (4) 4º passo;
 - (5) 5º passo.
-
- () Receber a correspondência (malotes, balcão, ECT);
 - () Encaminhar a correspondência sigilosa aos respectivos destinatários;
 - () Separar a correspondência oficial da particular;
 - () Separar a correspondência oficial de caráter ostensivo da de caráter sigiloso;
 - () Distribuir a correspondência particular.
-
- A) 1, 3, 4, 5, 2;
 - B) 1, 3, 4, 2, 5;
 - C) 1, 4, 3, 5, 2;
 - D) 1, 5, 2, 4, 3;
 - E) 5, 1, 3, 2, 4.

QUESTÃO 34

Sobre a legislação arquivística do dia 8 de janeiro de 1991, assinale a opção que completa o texto:

“A lei _____ define gestão de documentos como o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes as atividades de produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento.”

- A) 6.159/91;
- B) 7.169/71;
- C) 7.159/91;
- D) 7.159/71;
- E) 8.159/91.

QUESTÃO 35

A organização segundo enfoque da Teoria Estruturalista adota abordagem múltipla que satisfaz aos requisitos da organização formal e informal, aos sistemas de incentivos para a motivação dos funcionários, aos diferentes níveis hierárquicos e sua importância no desenvolvimento e na consecução dos objetivos organizacionais, aos tipos de organizações e suas relações com o meio ambiente, tanto no que se refere às mudanças internas advindas externamente, como também dos fenômenos externos que atuam em outras organizações que se correlacionam com a organização original. As estruturas organizacionais adotadas pelas instituições estruturalistas são:

- A) Força, barganha e integração;
- B) Exigência de controle, delegação de autoridade e teor das decisões;
- C) Exigência de controle, adição de diretivas gerais e impessoais e rigor na supervisão;
- D) Descrição sociológica da estrutura burocrática de Weber, relato de administração de Gulick e administração científica de Taylor;
- E) Linear, staff e funcional.

QUESTÃO 36

Sobre organizações, assinale a alternativa INCORRETA:

- A) Organização informal refere-se às relações sociais que se desenvolvem espontaneamente entre o pessoal ou os trabalhadores;
- B) Os estruturalistas veem a organização como uma unidade social pequena e complexa, em que estão integrados poucos grupos sociais, as relações formais e informais dentro e fora da organização;
- C) Organização formal é o padrão de organização determinado pela administração;
- D) O modelo racional da organização: concebe a organização como um meio deliberado e racional de alcançar metas conhecidas;
- E) O modelo natural de organização: concebe a organização como um conjunto de partes interdependentes que, juntas, constituem um todo.

3205 – RECEPCIONISTA (ESF)

QUESTÃO 37

A eficiência real de uma organização é determinada pela medida em que esta atinge seus objetivos, e a competência de uma organização é medida pela quantidade de recursos utilizados para fazer uma unidade de produção. Sobre as funções dos objetivos organizacionais assinale a alternativa CORRETA:

- A) Fonte de legitimidade: justifica as atividades de uma organização, sua existência;
- B) Unidade de medida: para verificar e comparar sua produtividade;
- C) Servem como padrões: para avaliar o êxito da organização, sua eficiência e seu rendimento;
- D) Apresentação de uma situação futura: indica uma orientação que a organização procura seguir. Estabelecem-se linhas mestras para a atividade da organização;
- E) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

QUESTÃO 38

Iniciada por Frederick W. Taylor (1856 – 1915) tinha por objetivo principal o emprego do método científico aos problemas da administração, mediante uma abordagem sistemática, trata-se de da:

- A) Teoria Estruturalista;
- B) Teoria Clássica;
- C) Administração Científica;
- D) Teoria das Relações Humanas;
- E) Teoria Burocrática.

QUESTÃO 39

A Administração por Objetivo (APO) é:

- A) Um processo pelo qual os gerentes superiores e subordinados de uma organização identificam objetivos comuns definem as áreas de responsabilidades de cada um em termos de resultados esperados e usam essas medidas como guias para a operação de negócios;
- B) Um complexo conjunto de ideias a respeito do homem, da organização e do ambiente, a fim de propiciar crescimento e desenvolvimento organizacional, segundo suas potencialidades;
- C) Um processo dinamicamente relacionado, que forma uma atividade para atingir um objetivo, operando sobre dados;
- D) A aplicação do método científico, por equipes interdisciplinares, em problemas que dizem respeito ao controle de sistemas organizados com a finalidade de obter as soluções que melhor satisfaçam aos objetivos de toda a organização;
- E) A organização como uma combinação de um subsistema tecnológico composto de suprimentos, equipamentos, produtos auxiliares, mão-de-obra e recursos financeiros, todos com objetivo específico.

QUESTÃO 40

Sobre Administração assinale a alternativa INCORRETA:

- A) A teoria Neoclássica preocupa-se com a prática da administração, também chamada de ação administrativa;
- B) Uma das principais características da teoria Estruturalista é a ênfase na prática da administração, utilização do pragmatismo em busca de resultados concretos e palpáveis, com base nos conceitos teóricos da administração;
- C) A administração consiste em orientar, dirigir e controlar os esforços de um grupo de indivíduos para um objetivo comum;
- D) O processo administrativo é composto dos elementos: planejamento, organização, direção e controle ou PODC;
- E) A administração é basicamente a coordenação de atividades grupais.

QUESTÃO 41

Os princípios gerais da administração segundo Fayol são, exceto:

- A) Subordinação do interesse individual ao interesse grupal, o interesse do grupo deve sobrepor-se aos interesses de seus elementos;
- B) Autoridade e responsabilidade, ambas são intimamente relacionadas, sendo a responsabilidade um corolário da autoridade, surgindo a partir desta. Autoridade consiste no direito de mandar e no poder de se fazer obedecer. O volume de autoridade deve corresponder a um proporcional volume de responsabilidade e vice-versa; ambas devem ser bem balanceadas;
- C) Remuneração do pessoal, justa e garantida satisfação para o empregado e o empregador;
- D) Padronização de ferramentas e instrumentos: objetiva, principalmente, a melhor qualidade e maior quantidade de produtos;
- E) Unidade de comando, cada empregado recebe ordens de um só superior hierárquico. É o princípio da autoridade única, que evita confusão de ordens.

3205 – RECEPCIONISTA (ESF)

QUESTÃO 42

Sobre os princípios básicos de organização, relacione as colunas:

- (1) Princípio do objetivo;
 - (2) Princípio da subordinação a um único superior;
 - (3) Princípio do alcance do controle;
 - (4) Princípio da simplicidade;
 - (5) Princípio da racionalidade.
- () A organização tem por base a simplicidade e inter-relações claramente definidas, tornando a empresa eficiente;
- () Cada indivíduo sabe perfeitamente com quem deve entender-se, e cada empregado deve receber ordens e ser responsável somente perante um único supervisor;
- () É a luta contra o desperdício. É o emprego do raciocínio analítico, lógico e resolutivo, por parte do administrador, sem sofrer o impacto emocional, dispondo os elementos necessários de forma que se obtenha o mínimo desperdício de tempo, energia, material e oportunidade, a fim de obter eficiência;
- () Os objetivos de uma atividade ou de um grupo de funções dentro de uma empresa devem ser definidos e compreendidos por todos os membros;
- () Tendo em vista uma supervisão ou chefia eficiente, deve-se limitar o número de contatos imediatos de subordinados com um dirigente.

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

QUESTÃO 43

Sobre as teorias da administração relacione as colunas abaixo:

- (1) Teoria X;
 - (2) Teoria Y;
 - (3) Teoria Z.
- () É a moderna concepção de administração. Desenvolve um estilo de administração muito aberto e dinâmico, extremamente democrático, por meio do qual administrar é um processo de criar oportunidades, libertar potencialidades e encorajar o crescimento individual e proporcionar orientação quanto a objetivos;
- () É a concepção tradicional de administração. Representa o estilo de administração definido pela Administração Científica de Taylor, pela Teoria Clássica de Fayol e pela Teoria da Burocracia de Weber. As pessoas são levadas a fazerem aquilo que a organização pretende que elas façam independentemente de suas opiniões e objetivos pessoais;
- () A produtividade é conseguida pelos métodos de confiança, sutileza e intimidade com os empregados, o processo decisório é participativo, cada elemento do grupo terá responsabilidade por metas individuais que o grupo estabeleceu, o igualitarismo é a principal característica. Cada empregado tem sua autonomia, sem rigorosa supervisão porque há confiança.

- A) 1, 2, 3;
B) 3, 2, 1;
C) 2, 3, 1;
D) 2, 1, 3;
E) 3, 1, 2.

QUESTÃO 44

Sobre comunicações administrativas assinale a alternativa correta:

- A) Conforme o tamanho da organização as formas de comunicação podem sofrer mais empecilhos, contudo é nesses casos que a comunicação torna-se mais dispensável;
- B) Onde se faz necessário o trabalho em grupo não há necessidade de se realizar uma competente comunicação horizontal;
- C) A comunicação deve ser vista como instrumento centralizador e de elevação da capacidade operacional da organização;
- D) A descentralização administrativa exige, acima de tudo, um sistema eficaz de comunicação e controle;
- E) A comunicação administrativa deve-se preocupar com meios externos e com seu fluxo interno de informações.

3205 – RECEPCIONISTA (ESF)

QUESTÃO 45

O atendimento telefônico é a primeira impressão que o cliente possui da organização, seja qual for a política organizacional ou método de atendimento, existem regras fundamentais e básicas para um bom atendimento, assinale a alternativa correta sobre essas regras:

- A) Identificação, primeiro o nome da empresa, depois o nome do funcionário. Dessa forma quem está esperando para ser atendido se sentirá mais seguro, pois sabe o nome do funcionário com quem conversa. Em outra oportunidade saberá que pode contar com aquele colaborador;
- B) Assumir responsabilidade pela resposta, a pessoa que atende o telefone deve considerar o assunto como seu e garantir ao interlocutor uma resposta rápida, não se diz: “não sei”, mas “vou imediatamente saber” ou “daremos uma resposta logo que que seja possível”;
- C) Quem ligou é quem deve desligar primeiro, assim ditam as boas maneiras;
- D) Nenhuma informação deve ser negada, mas é necessário identificar o interlocutor antes de fornecer qualquer informação;
- E) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

QUESTÃO 46

Sobre a Lei Orgânica do Município de Patos-PB, assinale V (verdadeiro) e F (falso):

- () Art. 4º São símbolos do município de Patos o Brasão de Armas, a bandeira do Município e outros estabelecidos em Lei Municipal;
- () Art. 12 Os conselheiros comunitários exercerão suas atividades sem estipêndio ou gratificação de qualquer espécie, considerando-se as serviços relevantes;
- () Art. 33 As Sessões da Câmara serão públicas, salvo de deliberação em contrário, tomada pela maioria de dois terços de seus membros, quando ocorrer relevante de preservação do decoro parlamentar;
- () Art. 33 As sessões só poderão ser abertas com a presença de, no mínimo, um terço dos membros da Câmara.

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

QUESTÃO 47

Assinale V (verdadeiro) e F (falso). De acordo com Lei Orgânica do Município de Patos - PB no Art. 38, a lei orgânica será emendada mediante proposta:

- () De 5%, no mínimo, do eleitorado Municipal;
- () Do prefeito;
- () De ter, o, no mínimo, dos membros da Câmara Municipal.

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

QUESTÃO 48

De acordo com a Lei Orgânica do Município de Patos - PB no Art. 107, são direitos dos servidores públicos, exceto:

- A) Redutibilidade dos vencimentos;
- B) Licença da paternidade, nos termos da Lei Federal;
- C) Transposição de cargo dentro da mesma área de serviço;
- D) Repouso semanal remunerado, preferencialmente aos domingos;
- E) Salário mínimo, fixado em lei federal, com reajustes periódicos que lhe preservem o poder aquisitivo.

QUESTÃO 49

De acordo com a Lei Orgânica do Município de Patos - PB no Art. 109, o servidor será aposentado:

- A) Voluntariamente aos sessenta e cinco anos de idade, se homem, e aos sessenta, se mulher, com proventos proporcionais ao tempo de serviço;
- B) Compulsoriamente aos setenta anos de idade, com proventos proporcionais ao tempo de serviço;
- C) Voluntariamente aos trinta e cinco anos de serviço, se homem, e aos trinta, se mulher, com proventos integrais;
- D) Por invalidez permanente, sendo os proventos integrais, quando decorrente de acidente em serviço, moléstia profissional ou doença grave, contagiosa ou incurável, especificadas em lei e proporcionais nos demais casos;
- E) Todas as alternativas anteriores estão corretas.

QUESTÃO 50

Comunicação interpessoal é o método que promove a troca de informações entre duas ou mais pessoas, dos fatores abaixo que podem constituir barreiras à comunicação interpessoal, assinale a alternativa que incorreta:

- A) Defensividade;
- B) Sobrecarga de informações;
- C) Habilidades de feedback;
- D) Tipos de informações;
- E) Fontes de informação.