

# RECEPCIONISTA

DATA: 16/06/2019 - MANHÃ

DURAÇÃO DA PROVA: 3 HORAS

## LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- Você receberá do fiscal de sala os materiais descritos a seguir:
  - este **caderno de prova** contendo **40 (quarenta) questões objetivas**, cada qual com **4 alternativas de respostas (A, B, C, D)**;
  - uma **folha de respostas** destinada à marcação das respostas das questões objetivas;
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal de sala para que sejam tomadas as devidas providências.
- Ao receber a folha de respostas, você deve:
  - conferir seus dados pessoais, em especial seu nome, número de inscrição e o número do documento de identidade;
  - ler atentamente as instruções para a marcação das respostas das questões objetivas;
  - assinar seu nome, apenas nos espaços reservados, com caneta esferográfica transparente de cor azul ou preta.
- Durante a aplicação da prova não será permitido:
  - qualquer tipo de comunicação entre os examinandos;
  - levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala;
  - Durante a realização da prova, não serão permitidos aos candidatos portar em boné e utilizarem aparelhos celulares ou similares, calculadoras ou similares, , ipods, receptores ou similares, relógios, livros, anotações, impressos ou quais quer outros materiais de consulta, bem como a comunicação entre candidatos. Será eliminado do certame o candidato que descumprir essa determinação.
- O preenchimento das respostas, de inteira responsabilidade do candidato, deverá ser feito com caneta esferográfica de tinta indelével de cor preta ou azul. Não será permitida a troca da folha de respostas por erro do candidato.
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas, não sendo permitido anotar informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não seja o próprio caderno de provas.
- O candidato somente poderá retirar-se definitivamente da sala de aplicação das provas após 60 (sessenta) minutos de seu início. Nessa ocasião, o candidato **não levará**, em hipótese alguma, o caderno de provas.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de realização das provas **levando o caderno de provas**, no decurso dos últimos **30 (trinta) minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.
- Ao terminar a prova, entregue a folha de respostas ao fiscal da sala e deixe o local de prova. O candidato que descumprir a regra de entrega de tal documento será **eliminado** do concurso.
- Ao sair da sala, ao término da prova, o candidato não poderá usar o sanitário ou utilizar celular nas dependências da escola.
- Os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados na Internet, no endereço eletrônico <http://www.crescerconcursos.com.br> no dia 17 de junho de 2019.
- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos preliminares das provas deverá fazê-lo da 0h00min do dia 19 de junho às 23h59min até às 23h00min do dia 20 de junho de 2019, ininterruptamente, observado o horário oficial local, por meio de formulário que será disponibilizado no site e enviar EXCLUSIVAMENTE por e-mail [crescer.nossasenhordosremedios@outlook.com](mailto:crescer.nossasenhordosremedios@outlook.com)

NOME DO (A) CANDIDATO (A): \_\_\_\_\_ Nº DE INSCRIÇÃO \_\_\_\_\_

*Destaque aqui*

|    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 |
|    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
|    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
|    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
|    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |





## AS QUESTÕES DE 1 A 15 ESTÃO RELACIONADAS AO TEXTO ABAIXO

## TEXTO

1 Estudos apontam que o sistema político é cada vez menos importante para população do país.  
2 Questões históricas, baixa representatividade na política e falta de confiança em instituições podem  
3 explicar o fenômeno.

4 "Intervenção militar já!", "fora todos eles", "pela volta da monarquia". Em meio à crise político-  
5 econômica que assola o Brasil, vozes que questionam a democracia ganham força, apesar de o país ter  
6 passado por um regime de exceção não muito tempo atrás.

7 Ainda que o modelo democrático seja prestigiado como uma das grandes conquistas da  
8 humanidade, apenas 11% dos países são democracias funcionais, conforme índice da revista The  
9 Economist. O desempenho é avaliado com base em fatores como liberdade de imprensa,  
10 representatividade feminina no parlamento e corrupção.

11 Segundo esse índice, o Brasil é considerado uma flawed democracy (democracia falha), estando  
12 em um nível entre uma democracia plena – como a do Uruguai – e um regime híbrido – como o  
13 venezuelano. A menor pontuação do país é na categoria que mede o apoio da população à democracia.

14 Estudos nacionais de fato embasam a ideia de que a democracia é cada vez menos importante  
15 para os brasileiros. Uma pesquisa Pulso Brasil/Ipsos de agosto indica que para 33% da população a  
16 linha democrática não é a melhor para o país.

17 Nesta sexta-feira (15/09), Dia Internacional da Democracia, chama a atenção tanto o aumento no  
18 número de brasileiros que não respaldam a democracia como o daqueles que manifestam abertamente  
19 preferência por regimes ditatoriais.

20 "Na minha última pesquisa, de 2016, saltou de 15% para 20% o percentual dos que apoiam a  
21 ditadura", destaca o professor de Ciência Política da USP, José Álvaro Moisés.

22 Aspectos que remontam ao próprio processo de fundação do Brasil estão na raiz da não  
23 consolidação da democracia. Laura Benda, presidente do Conselho Executivo da Associação Juízes  
24 para a Democracia (AJD), constata que a democracia nunca foi um valor em si para a sociedade  
25 brasileira.

26 "Nós temos uma sociedade cujo elo fundador é a violência. É um país forjado na escravidão do  
27 povo indígena e do povo negro. Mesmo com a República, mais ou menos se segue a mesma lógica de  
28 dominador/dominado", argumenta.



29 A perpetuação desse modelo corrobora para o Brasil figurar, segundo a ONU, na 10ª posição de  
30 países mais desiguais do mundo em termos de renda. Tamanha desigualdade trava a plena efetivação  
31 da democracia, que tem como promessa "a inclusão social, a diminuição das desigualdades e  
32 privilégios", aponta a coordenadora de Direitos Humanos da Fundação Heinrich Böll, Marilene de  
33 Paula.

34 A ínfima representatividade de certos grupos sociais nos espaços políticos contribui para uma  
35 menor identificação com a democracia. Atualmente, apenas 9,9% dos congressistas são mulheres,  
36 proporção bem inferior à da já baixa média mundial (22,1%). Semelhante situação acontece com  
37 negros, pardos e indígenas, que juntos somam 51% da população, mas preenchem somente 20% das  
38 vagas na Câmara dos Deputados.

39 Sem representatividade e com altos níveis de corrupção, as instituições democráticas caem em  
40 descrédito. Uma pesquisa Datafolha divulgada em julho mostrou que a taxa de brasileiros que não  
41 confiam no Congresso e nos partidos políticos é de, respectivamente, 65% e 69%.

42 "Numa democracia estável é saudável desconfiar do governo. Mas se a desconfiança de  
43 instituições como Congresso, partidos e Justiça for muito prolongada, e ao mesmo tempo crescer, como  
44 aconteceu no Brasil nas últimas décadas, isso pode criar a oportunidade para uma base social de  
45 natureza autoritária", aponta Moisés.

46 Apesar dos percalços, é improvável que o Brasil deixe de seguir uma via democrática nos  
47 próximos anos. Afinal, como explica Moisés, os três eixos sobre os quais a estabilidade da democracia  
48 brasileira se sustenta continuam mantidos: as Forças Armadas se submetem às autoridades civis eleitas;  
49 há eleições regulares com baixos índices de fraude; e há alternância no poder.

50 Ao mesmo tempo, embora cumpra requisitos formais, como o voto universal, a democracia  
51 brasileira deixa a desejar em outros aspectos importantes. "Estamos cada vez mais avançando contra  
52 os direitos sociais e a participação popular. Assim [a democracia] acaba sendo mais formal e de fachada  
53 do que efetiva", diz Benda.

54 Como, então, dar o salto para uma democracia mais inclusiva e igualitária? Um passo importante  
55 é reforçar mecanismos de transparência e participação direta da população. "Desde 1988 apenas quatro  
56 projetos de iniciativa popular foram aprovados, entre eles o Ficha Limpa", ressalta De Paula.

57 Por outro lado, são necessárias mudanças estruturais. A reforma política em discussão é uma  
58 oportunidade para refundar as bases democráticas do país. Para Moisés, o melhor modelo a seguir seria  
59 o distrital misto, que vigora na Alemanha. Nesse sistema, vota-se em um partido e num candidato do  
60 distrito.

61 "[Esse modelo] aproxima o eleitor do seu candidato, que pode cobrá-lo mais de perto, além de reduzir  
62 o valor das campanhas", afirma o professor.



- 01)** Sobre o texto, é verdadeiro o que se afirma na alternativa:
- A)** Diante do esgotamento do modelo de democracia vigente no Brasil, a população brasileira se posiciona cada vez mais a favor de um regime autocrático.
- B)** Em relação às minorias, existem crescentes manifestações de apoio por parte delas a uma intervenção de natureza não democrática, por se sentirem preteridas no processo democrático.
- C)** De acordo com os pesquisadores, no Brasil, a maior parte dos entrevistados apresenta menor apoio à democracia, preferindo dar apoio a um regime autoritário.
- D)** Há uma crise política no país, mas a democracia não está em risco, embora sofra descrédito por uma parcela da sociedade.
- 02)** Quanto à linguagem do texto:
- A)** Apresenta-se articulada com os acontecimentos, mas de forma invariavelmente linear.
- B)** Foi usada para explicar a si mesma, na tentativa de tornar evidente a significação de vários termos.
- C)** É marcada pela objetividade, uma vez que inexistente a participação do enunciador do discurso nos acontecimentos.
- D)** Aparece mesclada com termos ressignificados, o que confere ao contexto um matiz de cunho crítico, ora apenas metafórico.
- 03)** Exerce a mesma função sintática de “do país” (L.1) a expressão da alternativa:
- A)** “de confiança” (L.2).
- B)** “do Brasil” (L.22).
- C)** “do povo” (L.26/27).
- D)** “da democracia” (L.47).
- 04)** Ocorre predicado verbal na alternativa:
- A)** “o sistema político é cada vez menos importante” (L.1).
- B)** “quatro projetos de iniciativa popular foram aprovados” (L.55/56).
- C)** “Por outro lado, são necessárias mudanças estruturais” (L.57).
- D)** “o melhor modelo a seguir seria o distrital misto” (L.58/59).
- 05)** Há ocorrência de ditongo, dígrafo e encontro consonantal, respectivamente, em
- A)** “podem” (L.2), tempo (L.6) e “crise” (L.4).
- B)** “país” (L.1), “questões” (L.2) e “híbrido” (L.12).
- C)** “avaliado” (L.9), “pesquisa” (L.20) e “professor” (L.21).
- D)** “brasileiros” (L.15), “tamanho” (L.30) e “sendo” (L.52).
- 06)** Tem função predicativa o termo:
- A)** “uma flawed democracy” (L.11).
- B)** “plena” (L.12).
- C)** “ditatoriais” (L.19).
- D)** “social” (L.31).
- 07)** A base primitiva de formação das palavras “perpetuação” (L.29) e “população” (L.13), respectivamente, é:
- A)** Substantivo e substantivo.
- B)** Substantivo e adjetivo.
- C)** Verbo e substantivo.
- D)** Adjetivo e substantivo.
- 08)** Dentre os elementos linguísticos presentes na composição do texto, os que estão devidamente analisados são os referidos em:
- A)** Os termos “The Economist” (L. 8/9) e “(democracia falha),” (L.11), exercem a função de aposto, sendo classificados, respectivamente, como especificativo e explicativo.
- B)** O advérbio “abertamente” (L.18) modifica “preferência” (L.19), ampliando-lhe o sentido em toda sua extensão.
- C)** O pronome relativo “que”, em “a ideia de que a democracia” (L.14), resgata a palavra “ideia” (L.14) e vem regido de preposição por exercer a função de complemento nominal.
- D)** A expressão “segundo”, em “segundo a ONU” (L.29), expressa o mesmo valor semântico do termo “como” (L.7).
- 09)** No texto, a expressão:
- A)** “como” (L.9) denota conformidade.
- B)** “como” (L.43) exprime finalidade.
- C)** “como” (L.47) sugere comparação.
- D)** “como” (L.54) expressa modo.



**10)** No texto,

- A)** A preposição “de” pode ser contraída com o artigo “o”, em “apesar de o país” (L.5), resultando na contração “do”, mantendo a coerência no texto e a correção gramatical.
- B)** O vocábulo “certos” (L.34), se transposto para depois do substantivo, o sentido do contexto em que está inserido permanece inalterável.
- C)** A forma verbal “deixe” (L.46) expressa uma ação hipotética no presente.
- D)** “alternância” (L.49), se houver a substituição da forma verbal *haver* pela correlata do verbo *existir*, não mudará de função sintática.

**11)** Há correspondência modo-temporal entre a forma verbal simples “aconteceu” (L.44) e a composta em:

- A)** tem acontecido.
- B)** tinha acontecido.
- C)** Terá acontecido.
- D)** Teria acontecido.

**12)** No texto,

- A)** Os vocábulos “que” e “que”, em “que questionam” (L.5) e em “Uma pesquisa Pulso Brasil/Ipsos de agosto indica que para 33% da população a linha democrática não é a melhor para o país. (L.15/16), pertencem à mesma classe morfológica.
- B)** Na palavra “humanidade” (L.8), o “-h” representa uma consoante brasileira.
- C)** O vocábulo “lógica” (L.27) tem valor subjetivo.
- D)** “Afinal” (L.47) e “assim” (L.52) encerram valores semânticos diferentes.

**13)** A regra que explica o uso da primeira vírgula da linha 11, no período acima é:

- A)** Separar uma oração na ordem inversa.
- B)** Separar orações coordenadas assindéticas.
- C)** Separar aposto.
- D)** Separar um adjunto adverbial.

**14)** Uma análise do texto permite afirmar:

- A)** “podem explicar” (L.2/3) expressa uma ação futura com valor de presente.
- B)** “como o venezuelano” (L.12/13) é uma oração com a forma verbal subentendida.
- C)** “se”, em “vota-se em um partido” (L.59), é partícula integrante do verbo com função de indeterminar o sujeito.
- D)** “o”, em “o Brasil” (L.5) e “um”, em “um regime” (L.6) determinam um nome.

**15)** Exprime exclusão a palavra

- A)** “somente” (L.37).
- B)** “Ainda” (L.7).
- C)** “cada vez” (L.1).
- D)** Além de “ (L.61).

**16)** Analise os itens abaixo sobre os conhecimentos de hardware:

- I. O conjunto de periféricos de um computador é controlado pelo sistema operacional por meio de uma interface de software entre ele e o hardware chamado de drive.
- II. A memória RAM é uma memória secundária, portanto, é indispensável para o funcionamento da máquina.
- III. Embora determinados tipos de memória ROM possam ter seus dados apagados e escritos novamente, isso não torna uma memória ROM em RAM, até porque a RAM é volátil e a ROM não.
- IV. O chipset contém todo o software básico para inicialização da placa-mãe.

- A)** Apenas os itens I e II estão corretos.  
**B)** Apenas os itens I, II, e III estão incorretos.  
**C)** Apenas os itens I, II e IV estão incorretos.  
**D)** Apenas os itens I, III e IV estão corretos.

**17)** Analise os itens abaixo sobre as tecnologias, ferramentas e procedimentos associados a internet/intranet:

- I. O servidor proxy é um tipo de servidor intermediário que atende solicitações e as repassa ao servidor responsável.
- II. A tecnologia do serviço de ADSL é simétrica.
- III. As intranets funcionam de maneira idêntica à internet com diferença de seu acesso ser restrito às redes locais.
- IV. Um cookie é um arquivo de texto (vírus), colocado no computador do usuário, para identificar aquele usuário em um próximo acesso àquela página.

- A)** Todos os itens são verdadeiros.  
**B)** Apenas os itens I e IV são verdadeiros.  
**C)** Apenas os itens I e III são verdadeiros.  
**D)** Apenas os itens II e IV são verdadeiros.

**18)** Analise os itens abaixo sobre os conhecimentos de proteção e segurança:

- I. Os Worms são aplicações que capturam pacotes da rede e analisam suas características, são uma ameaça virtual, também denominados de farejadores de pacotes.
- II. Apenas a criptografia assimétrica possui chaves diferentes (pública e privada) nela uma mensagem criptografada com uma chave pública apenas poderá ser descryptografada pela chave privada que a gerou.
- III. A segurança de dados deve envolver conceitos de disponibilidade (garantir que a informação esteja disponível sempre que necessário), e a integridade dos dados (a informação provém das fontes anunciadas e que não foi alvo de mutações ao longo de um processo).
- IV. Anúncios de spam podem conter vírus ou outras ameaças de maneira oculta.

- A)** Apenas os itens I, III e IV estão corretos.  
**B)** Apenas os itens II e IV estão corretos.  
**C)** Apenas os itens II, III e IV estão corretos.  
**D)** Apenas o item IV está correto.



**19)** Julgue os itens abaixo sobre as formas de BACKUP:

- I. No backup diferencial todos os arquivos selecionados que foram modificados no dia da execução do backup diário são salvos, há marcação de arquivos como arquivos que passaram por backup.
- II. No backup total todos os arquivos são salvos, independentemente de terem sido alterados ou não.
- III. No backup de cópia todos os arquivos selecionados são copiados, mas não há marcação de arquivos como arquivos que passaram por backup.
- IV. O backup incremental não está relacionado a uma periodicidade.

- A)** Apenas o item II está correto.
- B)** Apenas os itens II e IV estão corretos.
- C)** Apenas os itens I, II e IV estão corretos.
- D)** Todos os itens estão incorretos.

**20)** Julgue os itens abaixo sobre ferramentas do correio eletrônico:

- I. Para a leitura e envio de e-mails, os servidores de serviços de webmail disponibilizaram os protocolos UDP e TCP.
- II. O protocolo POP é usado no recebimento e o SMTP no envio de mensagens.
- III. O protocolo SMTP trata o envio de e-mails.
- IV. O símbolo da arroba (@) garante que a mensagem enviada passará por um processo de criptografia, evitando assim que a mensagem seja interceptada por terceiros.

- A)** Apenas os itens II e III estão corretos.
- B)** Apenas os itens II, III e IV estão corretos.
- C)** Todos os itens estão incorretos.
- D)** Apenas os itens I, II e IV estão corretos.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## 20 QUESTÕES

- 21)** O estudo do “comportamento meso-organizacional” é desenvolvido a partir das áreas:
- A)** De antropologia, de psicologia social e de sociologia interacionista.
  - B)** De marketing, de sociologia interacionista e de filosofia.
  - C)** De psicologia social, de comunicação e de antropologia.
  - D)** De comunicação, de psicologia social e de sociologia interacionista.
- 22)** Julgue se as afirmações abaixo são verdadeiras e em seguida assinale a alternativa correta:
- I. A motivação é um impulso constante e de intensidade variável orientado para o alcance de um objetivo, seja este decorrente de uma necessidade ou de um estado de satisfação.
  - II. A motivação humana, especialmente no ambiente de trabalho, é suscetível à influência de diversos fatores, entre os quais temos as limitações culturais (crenças, valores etc.), os objetivos individuais e os métodos de diagnóstico e intervenção (variáveis de análise).
  - III. De forma ampla, o comportamento organizacional pode ser compreendido como um campo de estudo que objetiva prever, explicar, induzir, influenciar e compreender o comportamento humano nas organizações.
- A)** Somente as afirmações I e II são verdadeiras.
  - B)** Somente as afirmações I e III são verdadeiras.
  - C)** Somente as afirmações II e III são verdadeiras.
  - D)** As afirmações I, II e III são verdadeiras.
- 23)** O comportamento organizacional analisado sob o ponto de vista macro, propõe a examinar:
- A)** Temas como a liderança, a socialização e a dinâmica de grupo.
  - B)** O comportamento humano individual dentro de uma organização envolvendo questões sobre a habilidade individual, a motivação e a satisfação
  - C)** Questões como a estrutura e o status social, o conflito, a negociação, a competição, a eficiência e as influências culturais e ambientais.
  - D)** O comportamento das pessoas que trabalham em equipes e grupos.
- 24)** Abraham Maslow foi um psicólogo estadunidense responsável por fundar o movimento humanista da psicologia. Ele desenvolveu um modelo teórico em seu artigo “A Teoria da Motivação Humana”, que ficou conhecido como a pirâmide de necessidades de Maslow. Essa teoria de motivação presume que o ser humano possui níveis hierárquicos de necessidades, organizados em uma pirâmide em que as necessidades mais básicas ficam na base, enquanto os mais complexos estão no topo. No ponto mais alto dessa segmentação hierárquica, está:
- A)** A busca de proteção contra a ameaça ou privação, a fuga e o perigo.
  - B)** O desejo e a necessidade de cada pessoa realizar o seu próprio potencial e de auto desenvolver-se continuamente.
  - C)** A necessidade de associação, de participação, de aceitação por parte dos companheiros, de troca de amizade, de afeto e amor.
  - D)** A auto apreciação, a autoconfiança, a necessidade de aprovação social e de respeito, de status, prestígio e consideração, além de desejo de força e de adequação, de confiança perante o mundo, independência e autonomia.
- 25)** Delegação é a transferência de determinado nível de autoridade de um chefe para seu subordinado, criando a correspondente responsabilidade pela execução da tarefa delegada. Nesse sentido, assinale abaixo a afirmação que não é verdadeira:
- A)** A responsabilidade sempre pode ser delegada, pois o chefe e o subordinado podem compartilhar de suas obrigações, designando outros para realiza-las.
  - B)** A autoridade deve ser delegada até o ponto, e na medida necessária, para a realização dos resultados esperados
  - C)** A clareza na delegação é fundamental, com designação precisa, entendida e aceita.
  - D)** A autoridade deve ser proporcional ao nível de responsabilidade alocada no cargo e/ou função.
- 26)** Do ponto de vista do subordinado, é um obstáculo para a delegação de poder:
- A)** Mania de perfeição.
  - B)** Medo de perder poder ou o lugar.
  - C)** Falta de tempo disponível para as novas tarefas.
  - D)** Ausência de controles para novas responsabilidades.



**27)** A descentralização é a menor concentração do poder decisório na alta administração da empresa, sendo, portanto, mais distribuído por seus diversos níveis hierárquicos. Ela normalmente, ocorre, dentre outras, na seguinte situação básica:

- A)** Aumento do custo das comunicações.
- B)** Possível divergência de ação por parte dos dirigentes periféricos.
- C)** Pouca elasticidade da organização frente a casos excepcionais.
- D)** Uma situação anterior dentro da empresa, tem provocado morosidade no processo decisório.

**28)** Nas afirmações abaixo, assinale (V) se forem verdadeiras e (F) se forem falsas, e em seguida marque a alternativa correta:

- ( ) Dentro do processo de comunicação, se fizermos o papel do emissor, deveremos considerar quais as características sociais e psicológicas do nosso receptor.
- ( ) Para que a comunicação ocorra, não basta transmitir ou receber bem as mensagens, pois é preciso, sobretudo, que haja troca de entendimentos. Para tanto, as palavras são importantes, mas também o são as emoções, as ideias e as informações não-verbais.
- ( ) O código, no caso de uma mensagem escrita, é a língua. Mas, além da língua, outros códigos podem ser usados, tais como cores, formas, sinais etc.
- ( ) Quando somos os receptores de uma mensagem em um processo de comunicação, é preciso levar em conta toda a trama comunicativa para que a nossa leitura se torne mais consciente e mais crítica.

- A)** (V); (F); (V); (F)
- B)** (V); (V); (V); (V)
- C)** (V); (V); (F); (V)
- D)** (F); (V); (V); (V)

**29)** No processo de comunicação, conforme o objetivo que o emissor tem em mente, ele utiliza a linguagem orientando-a para certas funções. Na função referencial ou denotativa, a linguagem se caracteriza por:

- A)** Quando o comunicador, através de mecanismos adequados tenta, apesar dos ruídos e obstáculos, manter o receptor em contato, de modo que ele receba a mensagem.
- B)** Quando o comunicador busca influenciar o modo de pensar ou agir do receptor, tomando como base um texto, um fato, antigo ou não.
- C)** Quando o comunicador usa o texto para explicar, definir, analisar, criticar, traduzir ou trocar termos e expressões da própria linguagem.

**D)** Quando o comunicador deseja apenas comunicar algo, dar uma notícia, descrever um objeto, relatar ou explicar uma experiência científica. Para tal, utiliza-se uma linguagem clara e objetiva, cuidando para que os vocábulos denotem sua real significação.

**30)** As palavras podem ter seu significado alterado, de acordo com a intenção com que são utilizadas. No exemplo abaixo, quanto a sua significação, as palavras em destaque (grifadas) são:

A cor do sapato.  
Aprendi a oração de cor.

- A)** Homônimas Homógrafas.
- B)** Sinônimas.
- C)** Homônimas Homófonas.
- D)** Parônimas.

**31)** A referência, a substituição, a elipse ou o uso de conjunção, são mecanismos utilizados em um texto oficial, como intuito de estabelecer:

- A)** A formalidade e a padronização.
- B)** A clareza e a precisão.
- C)** A coesão e a coerência.
- D)** A objetividade e a concisão.

**32)** De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, os documentos do padrão ofício, devem ser formatados em papel tamanho:

- A)** Carta (21,6 x 27,8 cm)
- B)** Executivo (18,4 x 26,7 cm)
- C)** A4 (21 cm x 29,7 cm)
- D)** Ofício (21,6 x 35,6 cm)

**33)** De acordo com o estágio de evolução, o arquivo dos dez últimos anos da documentação de pessoal de uma empresa, é um arquivo:

- A)** Permanente.
- B)** Corrente.
- C)** Terceira Idade.
- D)** Intermediário.



- 34)** O serviço de protocolo de uma empresa envolve uma série de tarefas, dentre as quais podemos citar:
- A)** Recebimento, registro, triagem, classificação, distribuição e arquivamento.
  - B)** Recebimento, registro, distribuição e movimentação, e expedição.
  - C)** Recebimento, registro, classificação, análise, movimentação e distribuição, e expedição.
  - D)** Recebimento, registro, verificação, triagem, distribuição e arquivamento.
- 35)** O método alfabético faz parte do sistema direto de arquivamento, uma vez que a consulta é efetuada diretamente no arquivo, sem a necessidade de recurso auxiliar. Contudo, o seu perfeito funcionamento está condicionado ao emprego de Regras de Alfabetização. Nos exemplos abaixo, assinale a alternativa que não seguiu essas regras no caso de um arquivamento:
- A)** Sobrinho, Carlos Vasconcelos
  - B)** Corrêa, João Carlos.
  - C)** Oliveira, Carlos Santos de
  - D)** São Benito, Inácio
- 36)** Dos princípios para o bom atendimento na gestão da qualidade, aquele que leva à conquista da confiabilidade, é denominado de:
- A)** Manutenção da qualidade.
  - B)** Foco no cliente.
  - C)** Interdisciplinaridade da qualidade.
  - D)** Qualidade multifatorial.
- 37)** A higiene do trabalho objetiva reconhecer, avaliar e controlar os riscos originados do trabalho. As atividades ou operações que, por sua natureza, condição ou métodos de trabalho, exponham os empregados a agentes nocivos à saúde, acima dos limites de tolerância fixados em razão da natureza e da intensidade do agente e do tempo de exposição aos seus efeitos, é o que define:
- A)** A periculosidade de uma atividade.
  - B)** A insalubridade de uma atividade.
  - C)** O risco de uma atividade.
  - D)** O potencial de acidente de uma atividade.
- 38)** Como é denominada a técnica administrativa que permite conhecer a estrutura funcional de uma empresa?
- A)** Cronograma.
  - B)** Plano de Negócios.
  - C)** Organograma.
  - D)** Regimento Interno.
- 39)** Administrar é o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar o uso de recursos organizacionais para alcançar determinados objetivos de maneira eficiente e eficaz, utilizando-se das técnicas Administrativas, que são ferramentas utilizadas para a eficácia dos sistemas, com foco no desenvolvimento de rotinas funcionais. A Direção implica em:
- A)** Estabelecer os objetivos, especificando a forma como serão alcançados. Parte de uma sondagem do futuro, desenvolvendo um plano de ações para atingir as metas traçadas.
  - B)** Estruturar e integrar os recursos e os órgãos incumbidos de sua administração e estabelecer as relações entre eles e as atribuições de cada um.
  - C)** Garantir que o planejamento seja bem executado e que os objetivos estabelecidos sejam alcançados da melhor maneira possível.
  - D)** Conduzir e coordenar o pessoal na execução de um plano previamente elaborado. Está relacionada com a maneira pela qual os objetivos devem ser alcançados através da atividade das pessoas e da aplicação dos recursos que compõem a organização.
- 40)** A competência interpessoal é habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada à necessidade de cada uma delas e às exigências da situação. Dois componentes da competência interpessoal assumem importância capital: a percepção, e a habilidade propriamente dita. O meio pelo qual a pessoa forma impressões de uma outra na esperança de compreendê-la, é:
- A)** A percepção social.
  - B)** A percepção seletiva.
  - C)** A percepção afetiva.
  - D)** A percepção direcionada.