



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA ROSA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2019**

RECEPCIONISTA

Instruções

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

1. Atente-se aos avisos contidos no quadro da sala.
2. Seus pertences deverão ser armazenados dentro do saco plástico fornecido pelo fiscal. Somente devem permanecer em posse do candidato caneta esferográfica de material transparente, com tinta azul ou preta de ponta grossa, documento de identidade, lanche e água, se houver. A utilização de qualquer material não permitido em edital é expressamente proibida, acarretando a imediata exclusão do candidato.
3. Certifique-se de que este caderno:
 - contém 60 (sessenta) questões;
 - refere-se ao cargo para o qual realizou a inscrição;
4. Cada questão oferece 5 (cinco) alternativas de respostas, representadas pelas letras A, B, C, D e E, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
5. No caderno de prova, pode-se rabiscar, riscar e calcular.
6. Será respeitado o tempo para realização da prova conforme previsto em edital, incluindo o preenchimento da grade de respostas.
7. A responsabilidade referente à interpretação dos conteúdos das questões é exclusiva do candidato.
8. Os três últimos candidatos deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a Ata de Prova.
9. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados na data descrita no Cronograma de Execução.

Boa prova!



Instrução: As questões de números 01 a 20 referem-se ao texto abaixo. Os destaques ao longo do texto estão citados nas questões.

Quem foi Cleo de Galsan, a irmã de Pagu que defendia o futebol feminino

01 Anos antes de a irmã mais nova, Patricia Galvão, a Pagu, despontar como um dos símbolos
02 do movimento modernista e entrar para a história, entre outras coisas, como a primeira presa
03 política brasileira, Cleo de Galsan e__punha sua opinião favorável ao direito das mulheres a
04 qualquer tipo de prática esportiva, sobretudo aquela que já ganhava contornos de preferida da
05 população.

06 Não há relatos de que ela tenha chutado uma bola na juventude dos seus 21 anos na
07 região do Brás, em meados da segunda década do século XX, como fizeram contemporâneas
08 suas no Rio e em São Paulo. Preferiu usar a escrita para fazer valer seus argumentos na
09 imprensa diante de um sem-número de homens contrários presença de mulheres nos
10 gramados e quadras.

11 Ao ofício do magistério, uniu o de jornalista na se___ão esportiva do jornal *A Gazeta* entre
12 os anos de 1924 e 1925, a convite do então noivo Leopoldo Santanna, com quem trabalhou na
13 Escola Normal do Brás, e que era responsável pela editoria de esportes do diário.

14 Num dos poucos artigos próprios assinados com o pseudônimo (Seu primeiro nome era
15 Conceição, Galsan é a junção de seu sobrenome — Galvão — com o de Leopoldo — Santanna),
16 ela levanta a discussão da validade dos argumentos de médicos, jornalistas e até mesmo outros
17 esportistas, no artigo "A mulher e o esporte — O futebol feminino é o jogo recomendado
18 mocidade feminina", de 14 de abril de 1924.

19 "Quanto ao esporte a ser praticado pela mulher — segundo o conselho de um médico
20 consciencioso e competente — ella pode escolher o que lhe parece melhor, de acordo com sua
21 constituição physica, e também, logicamente, com seu gosto. A natação, aviação, atletismo,
22 corrida rústica, futebol, entre outros, não destoam do sexo — e, uma vez praticados methodica e
23 scientificamente, só podem contribuir para lhe fortalecer os orgams, embelezando-lhe as linhas
24 da plástica", escreve ela.

25 Cleo de Galsan vai além das críticas à sanha proibitiva de boa parte da sociedade (em
26 1941, o então presidente Getúlio Vargas assinaria um decreto-lei proibindo prática de
27 determinados esportes por mulheres, incluindo o futebol). Foi a primeira da família Galvão a
28 questionar em seus artigos o movimento feminista no Brasil nos anos 20. Tradutora da revista
29 francesa *Très Sportive*, também incluía seus comentários na versão publicada pela *Gazeta*.

30 "Neles, ela procura deixar claro que não se sente representada pelo movimento feminista
31 brasileiro, no qual denuncia a frivolidade e o elitismo das seguidoras. Também acredita que as
32 mulheres devem fugir do padrão lânguido, frágil. Seus corpos devem ser fortes, constituídos a
33 partir de uma vida esportiva ativa. Para isso, devem ser livres para praticar o esporte que
34 qui___erem", explica a doutora em antropologia social pela Universidade Federal de Santa
35 Catarina, Caroline Soares de Almeida, que tem se debruçado sobre os artigos de Cleo de Galsan.

36 "Mulheres de verdade, formidáveis adversárias do sexo considerado forte, enérgicas
37 batalhadoras pela igualdade de direitos, que saberão cumular, a par de seus ideaes políticos, o
38 de ser mães robustas, sadias, fortes, capazes de criar filhos que sejam homens de valor", diz
39 trecho de outro artigo publicado pela *Gazeta*.

(Texto adaptado. Tatiana Furtado – Revista Época – 07/07/2019 – Disponível em:
<https://epoca.globo.com/>)

QUESTÃO 01 – Analise as assertivas a seguir a respeito do exposto pelo texto:

- I. Cleo de Galsan, assim como sua irmã, Pagu, foi uma mulher à frente de seu tempo.
- II. A jornalista, bastante corajosa ao criticar a proibição do futebol para mulheres, assinava seus textos usando sempre seu próprio nome de batismo.
- III. Para Cleo, a prática de esportes levaria a um corpo saudável, diferente do padrão frágil que a colunista achava que deveria ser evitado pelas mulheres.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 02 – Assinale a alternativa INCORRETA a respeito de Cleo de Galsan.

- A) Foi ativista do movimento feminista, embora com restrições.
- B) Conhecia bem o idioma francês.
- C) Defendia e praticava o futebol.
- D) Era professora.
- E) O noivo de Cléo trabalhou em uma escola.

QUESTÃO 03 – Cleo de Galsan só NÃO defendia:

- A) A prática de qualquer esporte como forma de buscar a saúde física.
- B) O direito das mulheres de jogarem futebol.
- C) O direito das mulheres de não quererem ter filhos.
- D) O direito à participação política das mulheres.
- E) A liberdade das mulheres de exercerem seus direitos.

QUESTÃO 04 – Considerando o emprego do acento indicativo de crase, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas pontilhadas das linhas 09, 17 e 26.

- A) à - à - à
- B) à - à - a
- C) à - a - a
- D) a - a - a
- E) a - à - à

QUESTÃO 05 – O vocábulo "sanha" (l. 25) poderia ser substituído corretamente, desconsiderando alterações de gênero, sem prejuízo da manutenção do significado original do texto, por:

- A) Languidez.
- B) Ímpeto.
- C) Moleza.
- D) Lentidão.
- E) Vagar.

QUESTÃO 06 – Considerando a correta ortografia das palavras em Língua Portuguesa, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas tracejadas das linhas 03, 11 e 34.

- A) x - ç - s
- B) x - ss - z
- C) x - ss - s
- D) s - ç - s
- E) s - ss - z

QUESTÃO 07 – No texto, tem-se a expressão: “em meados da segunda década do século XX”. Assinale a alternativa cuja data corresponda à expressão destacada.

- A) 1815.
- B) 1825.
- C) 1915.
- D) 1925.
- E) 1930.

QUESTÃO 08 – Considere as afirmações que se fazem acerca do vocábulo “escrita” (l. 08):

- I. A palavra em destaque foi formada por derivação regressiva, a partir do verbo “escrever”.
- II. Possui 7 letras e 6 fonemas, uma vez que apresenta um dígrafo.
- III. Um de seus significados é “literatura”.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 09 – Na linha 26, a palavra “decreto-lei” é grafada com hífen. Assinale a alternativa na qual, de acordo com o Acordo Ortográfico vigente, o emprego do hífen está INCORRETO.

- A) Anti-inflamatório.
- B) Micro-ônibus.
- C) Co-autor.
- D) Micro-ondas.
- E) Contra-ataque.

QUESTÃO 10 – Considerando os mecanismos de coesão e coerência textuais, analise as assertivas a seguir:

- I. Na linha 04, o pronome demonstrativo “aquela” tem como referente o substantivo “futebol”, presente no título.
- II. Na linha 11, o vocábulo “o” relaciona-se à palavra “ofício”, na mesma linha.
- III. Na linha 30, a contração “neles” tem como referente a palavra “artigos”, na linha 28.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 11 – O sujeito da primeira oração do período a seguir, “Não há relatos de que ela tenha chutado uma bola na juventude dos seus 21 anos”, retirado do texto, pode ser classificado como:

- A) Simples.
- B) Composto.
- C) Oculto.
- D) Inexistente.
- E) Desinencial.

QUESTÃO 12 – Considerando que a transitividade verbal deve ser determinada a partir de seu emprego em contexto, assinale a alternativa que apresenta verbo intransitivo, de acordo com sua ocorrência no texto.

- A) despontar (l. 01).
- B) ganhava (l. 04).
- C) uniu (l. 11).
- D) questionar (l. 28).
- E) incluía (l. 29).

QUESTÃO 13 – Assinale a alternativa na qual a palavra “se” esteja empregada como pronome apassivador.

- A) Fala-se dois idiomas na Bélgica.
- B) Eles tocaram-se ao mesmo tempo.
- C) Não sei se vou ou se fico.
- D) Se você preferir, ficamos em casa.
- E) Calaram-se os franceses pelo som do hino nacional.

QUESTÃO 14 – Assinale a alternativa que NÃO apresenta dígrafo.

- A) Sombra.
- B) Cratera.
- C) Ninho.
- D) Exceção.
- E) Ganho.

QUESTÃO 15 – Considerando o emprego dos sinais de pontuação, analise as assertivas a seguir:

- I. Na linha 01, a segunda e a terceira ocorrências da vírgula deve-se à separação de um aposto explicativo.
- II. Na linha 07, a ocorrência da dupla vírgula deve-se à separação de uma oração subordinada adverbial temporal.
- III. O emprego das aspas, nas linhas 19 e 24, deve-se à citação direta de trecho de artigo escrito por Cleo Galsan.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 16 – Na linha 02, a conjunção “e” possui valor aditivo. Assinale a alternativa que apresenta conjunção que possui o mesmo valor semântico.

- A) Fiz dieta rigorosa, logo emagreci.
- B) Fiz dieta rigorosa, bem como exercícios físicos.
- C) Fiz dieta rigorosa, todavia não emagreci.
- D) Emagreci, pois fiz dieta rigorosa.
- E) Nem fiz dieta rigorosa, nem corri.

QUESTÃO 17 – Em Língua Portuguesa, algumas preposições unem-se com outras palavras, formando um só vocábulo, a partir de mecanismos de combinação ou de contração. Assinale a alternativa em que o mecanismo empregado tenha sido o da combinação.

- A) “ao” (l. 03).
- B) “da” (l. 04).
- C) “na” (l. 06).
- D) “num” (l. 14).
- E) “neles” (l. 30).

QUESTÃO 18 – Leia o seguinte período do texto: “Ao ofício do magistério, uniu o de jornalista na seção esportiva do jornal *A Gazeta* entre os anos de 1924 e 1925, a convite do então noivo Leopoldo Santanna, com quem trabalhou na Escola Normal do Brás, e que era responsável pela editoria de esportes do diário”. Quantas orações o compõem?

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

QUESTÃO 19 – Assinale a alternativa que NÃO apresenta pronome relativo.

- A) “que já ganhava contornos de preferida da população” (l. 04-05).
- B) “com quem trabalhou na Escola Normal do Brás” (l. 12-13).
- C) “que era responsável pela editoria de esportes do diário” (l. 13).
- D) “o que lhe parece melhor” (l. 20).
- E) “que as mulheres devem fugir do padrão lânguido” (l. 31-32).

QUESTÃO 20 – Na linha 23, no trecho “só podem contribuir para lhe fortalecer”, assinale a alternativa que apresenta a função sintática do pronome oblíquo “lhe”.

- A) Adjunto Adnominal.
- B) Objeto Indireto.
- C) Objeto Direto.
- D) Complemento Nominal.
- E) Agente da Passiva.

LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

QUESTÃO 21 – A Soberania Popular é o nível mais elevado de poder popular, isto é, de participação política do povo. Conforme disposto na Lei Orgânica do Município de Santa Rosa, são formas de exercê-la:

- I. Iniciativa popular.
- II. Plebiscito.
- III. Referendo.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 22 – Referente à Câmara de Vereadores do Município de Santa Rosa, conforme disposto na Lei Orgânica, analise as assertivas abaixo:

- I. A Câmara de Vereadores funciona com a presença, no mínimo, da maioria simples de seus membros; quando se tratar da votação do Plano Diretor, do Orçamento, de empréstimos, auxílios, concessão de benefícios e matéria que verse sobre interesse particular, além de outros referidos por lei e pelo Regimento Interno, o número mínimo prescrito é de 2/3 de seus membros, e as deliberações são tomadas pelo voto da maioria absoluta dos Vereadores.
- II. A Câmara de Vereadores reunir-se-á, anualmente, de 1º de fevereiro a 15 de julho e de 1º de agosto a 31 de dezembro.
- III. No primeiro ano de cada legislatura, cuja duração é de 2 anos, a Câmara Municipal reúne-se em 1º de janeiro, em sessão solene, sob a presidência do menos votado, para dar posse aos Vereadores e eleger e empossar a Mesa Diretora.
- IV. O Poder Executivo do Município é exercido pela Câmara Municipal.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 23 – Conforme a Lei Orgânica do Município de Santa Rosa, são delegados de confiança do Prefeito Municipal, por este livremente nomeados e exonerados, em número não superior a um por distrito:

- A) Delegados de Polícia.
- B) Subprefeitos.
- C) Secretários Municipais.
- D) Vereadores.
- E) Vice-prefeitos.

QUESTÃO 24 – De acordo com o disposto no Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Santa Rosa, não terá direito a férias o servidor que, no curso do período aquisitivo, tiver gozado das seguintes licenças:

- I. Acidente em serviço, com 60 dias de afastamento.
- II. Motivo de doença em pessoa da família, por mais de 180 dias.
- III. Tratar de interesses particulares por qualquer prazo.
- IV. Tratamento de saúde, com 60 dias de afastamento.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 25 – Referente às licenças concedidas ao Prefeito do Município de Santa Rosa, conforme disposto na Lei Orgânica, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) O Prefeito deverá solicitar licença à Câmara de Vereadores, sob pena de extinção de seu mandato, em casos de tratamento de saúde por um período superior a 15 dias, por doença devidamente comprovada.
- B) O Prefeito deverá solicitar licença à Câmara de Vereadores, sob pena de extinção de seu mandato, em casos de afastamento do Município de Santa Rosa por um período superior a 15 dias.
- C) O Prefeito deverá solicitar licença à Câmara de Vereadores, sob pena de extinção de seu mandato, em casos de afastamento do território nacional, em qualquer prazo.
- D) O Prefeito tem direito a férias anuais de trinta dias, devendo comunicar, previamente, à Câmara de Vereadores.
- E) Qualquer licença concedida ao Prefeito impede a remuneração imediata, ainda que comprovada, tendo em vista que não estará no efetivo exercício da função.

QUESTÃO 26 – A Biblioteca Pública Municipal Olavo Bilac é um exemplo de serviço público municipal que recebeu a denominação de uma pessoa ilustre. Nesse contexto, conforme a Lei Orgânica do Município de Santa Rosa, no que se refere a homenagear pessoas colocando seus nomes em bens e serviços públicos do município, analise as assertivas abaixo e assinale V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () A homenagem somente poderá ser feita após um ano de falecimento, com exceção de quando ficar comprovado que a figura homenageada empenhou esforço fundamental para realização do objeto a ser nomeado.
- () Somente pessoas que efetivamente residiram no município poderão ser homenageadas com seus nomes em bens e serviços públicos.
- () O Município não poderá dar nome de pessoa viva a bens e serviços públicos de qualquer natureza.

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

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

QUESTÃO 27 – Bon Jovi recentemente tomou posse em cargo público no Município de Santa Rosa. Conforme disposto no Regime Jurídico dos Servidores Públicos, a ele serão concedidos os seguintes benefícios:

- I. Assistência médica, hospitalar e odontológica a ele e sua família, prestada mediante sistema próprio do município, ou mediante convênio, nos termos da lei.
- II. Auxílio funeral à família, caso ele faleça, em valor equivalente a um vencimento do padrão 02 do cargo do quadro de efetivos do município.
- III. Auxílio natalidade por motivo de nascimento de filho, em quantia equivalente a 50% do menor padrão de vencimento do plano de carreira, por filho, inclusive no caso de natimorto.
- IV. Licença com remuneração integral, caso acidentado em serviço.

Quais estão corretos?

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

QUESTÃO 28 – Tina Turner, servidora pública do Município de Santa Rosa há mais de 10 anos, está com sua filha de 16 anos muito doente. Por isso, foi até administração para verificar quais eram os critérios para solicitar licença do seu cargo. Conforme disposto no Regime Jurídico dos Servidores Públicos, assinale a alternativa que NÃO corresponde a um critério determinado à licença por motivo de doença em pessoa da família.

- A) Será concedida licença de até 03 dias, com apresentação de atestado médico que comprove a doença da filha, contado o prazo a partir da emissão do atestado.
- B) A partir do segundo atestado médico, inclusive este, no mesmo mês, somente será aceito se estiver acompanhado de laudo médico da junta médica oficial do município.
- C) A licença somente será deferida se a assistência direta de Tina Turner for indispensável à filha e não puder ser prestada simultaneamente com o exercício do cargo, o que deverá ser apurado, através de acompanhamento, pela administração municipal.
- D) Somente será concedida licença por motivo de doença em pessoa da família, sem remuneração, até o máximo de seis meses.
- E) A licença será concedida sem prejuízo da remuneração até um mês sem interrupção.

QUESTÃO 29 – De acordo com o disposto no Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Santa Rosa, no que se refere à Licença-Prêmio, assinale a alternativa que NÃO corresponde a um motivo para perda do direito a essa licença quando do período aquisitivo.

- A) Afastar-se do cargo em virtude de condenação de pena privativa de liberdade, por sentença definitiva.
- B) Afastar-se do cargo em virtude de licença para tratar de interesse particular.
- C) Afastar-se do cargo em virtude de licença por motivo de doença em pessoa da família, sem remuneração.
- D) Cometer faltas injustificadas ao serviço na proporção de 5 dias no ano.
- E) Sofrer penalidade disciplinar de suspensão.

QUESTÃO 30 – Conforme disposto no Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Santa Rosa, referente ao direito a férias e a sua duração, analise os casos hipotéticos abaixo, considerando o último período de 12 meses de vigência da relação entre o município e os servidores públicos:

- James Brown faltou ao serviço, sem justificativa, por 5 dias.
- Robert Plant faltou ao serviço, sem justificativa, por 10 dias.
- Michael Jackson esteve de licença paternidade.

Quais dos servidores terão descontos em suas férias?

- A) Apenas James Brown.
- B) Apenas Robert Plant.
- C) Apenas James Brown e Michael Jackson.
- D) Apenas Robert Plant e James Brown.
- E) Robert Plant, Michael Jackson e James Brown.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31 – Com base em Mazulo e Liendo (2010), a respeito do relacionamento interpessoal no mundo corporativo, são feitas as seguintes afirmações:

- I. É fundamental construir relacionamentos profissionais saudáveis, de modo a não interferir na qualidade do trabalho da equipe.
- II. Procurar conhecer a empresa em que trabalha, suas regras, sua missão, seus valores e objetivos e atuar de maneira coerente com esses propósitos.
- III. Desenvolver a flexibilidade de comportamento, adequando-nos sempre às situações e às pessoas e se adaptando ao ambiente de trabalho de acordo com a personalidade de cada integrante da equipe.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 32 – Leia o seguinte texto, extraído da obra de Mazulo e Liendo (2010):

“Quem trabalha sozinho dificilmente terá sucesso, tendo em vista a diversidade de ações, o enorme volume de tomadas de decisão e a abrangência dos processos no mundo profissional de hoje. Vamos tomar como exemplo a organização de um evento. Pense na quantidade de ações envolvidas, nos diversos itens que constituem o _____, em todos os detalhes protocolares que regem um cerimonial. É impossível executar tudo de maneira solitária. Para que o evento seja realizado com êxito, faz-se necessária a formação de equipes de ação, também chamadas de comissões. O evento, então, acontecerá, e o resultado final não poderá ser atribuído a um organizador somente”.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima e que indica a denominação de uma das técnicas secretariais utilizada no planejamento e na organização de eventos.

- A) *checklist*
- B) *clipping*
- C) *follow up*
- D) *workshop*
- E) *coffee break*

QUESTÃO 33 – “O marketing pessoal engloba um conjunto de atitudes e ações associadas ao conhecimento, às habilidades e às competências que contribuem para o sucesso e para o alcance dos objetivos pessoais e profissionais” (VEIGA, 2010). Sendo assim, assinale a ação que, se praticada pela(o) profissional, NÃO causa boa impressão no ambiente de trabalho.

- A) Ser pontual.
- B) Saber se comunicar.
- C) Saber ouvir.
- D) Demonstrar postura proativa.
- E) Ser intolerante com as pessoas.

QUESTÃO 34 – Medeiros e Hernandez (2010) definem que, apesar do avanço tecnológico e de algumas empresas já terem optado pelo escritório automatizado, grande parte da comunicação empresarial é ainda efetuada por meio de correspondência verbal escrita em papel. Sendo assim, com base nos referidos autores, analise as seguintes assertivas, relativas aos procedimentos adequados ao manuseio e distribuição de correspondências, e assinale C, se corretas, ou I, se incorretas.

- () Separar a correspondência do departamento a que está vinculada(o) e a endereçada a outros departamentos; em geral, devem ser encaminhadas fechadas.
- () Abrir os envelopes com auxílio de uma espátula, procurando não atingir seu conteúdo.
- () Carimbar a data de recebimento no canto superior direito de cada carta ou documento e rubricar sobre o carimbo, inclusive nos documentos anexos, se houver, tais como cheques, certificados ou apólices.
- () Descartar todos os envelopes no lixo reciclável, mesmo daquelas cartas cujo conteúdo não identifique o remetente ou o endereçamento da carta difira do apresentado no envelope.

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

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

QUESTÃO 35 – Mazulo e Liendo (2010) definem que são ilimitadas as possibilidades de comunicação pela internet (*e-mail, chats, sites, Skype, intranet* e outros). Sendo assim, analise as seguintes alternativas, relacionadas a algumas etapas e cuidados no atendimento *on-line*, e assinale a INCORRETA.

- A) Leia com atenção as mensagens recebidas e responda de imediato, relendo o seu texto.
- B) Em texto profissional, nunca simplifique palavras (use sempre “quanto” em vez de “qto”).
- C) Nunca escreva o texto todo em letra maiúscula. Nas regras de etiqueta de comunicação pela internet, por exemplo, escrever tudo em letra maiúscula significa que você está “gritando”.
- D) Inicie seu texto com o nome do receptor e seja natural, tendo em vista que não há necessidade de textos excessivamente formais, mas não caia na informalidade. Muito cuidado com as formas de tratamento.
- E) Termine o texto com palavras de carinho e afeto tais como “abraços”, quando estiver encaminhando algo, ou “agradecemos carinhosamente”, quando receber ou solicitar algo.

QUESTÃO 36 – O processo de conversão de um documento para o formato digital por meio de dispositivo apropriado, como um escâner, denomina-se:

- A) Ampliação.
- B) Armazenamento.
- C) Digitalização.
- D) Duplicação.
- E) Planificação.

QUESTÃO 37 – Joana é recepcionista na Prefeitura Municipal de Santa Rosa e recebeu, através de um mensageiro, uma correspondência externa, em papel timbrado de uma empresa, porém sem a identificação e sem a assinatura do emissor. Dessa forma, esse documento pode ser considerado com autenticidade não reconhecida, sendo chamado de:

- A) Apógrafo.
- B) Apócrifo.
- C) Autêntico.
- D) Legítimo.
- E) Válido.

QUESTÃO 38 – Veiga (2010) define uma das técnicas secretariais como uma importante ferramenta de trabalho que possibilita organizar, planejar e lembrar os compromissos assumidos e que deve estar constantemente atualizada(o) e organizada(o). Atualmente, é comum as secretárias utilizarem *softwares* gerenciadores em substituição a essa técnica, que se denomina:

- A) Caderno de anotações.
- B) Agenda.
- C) Caderneta.
- D) Protocolo.
- E) Arquivo.

QUESTÃO 39 – Segundo Beltrão e Beltrão (2011), a correspondência é o conjunto de normas regedoras das comunicações escritas entre pessoas ou entidades. Nesse sentido, ao conjunto de normas regedoras das comunicações escritas, internas e externas, de repartições públicas dá-se o nome de correspondência:

- A) Oficial.
- B) Empresarial.
- C) Ordinária.
- D) Pública.
- E) Burocrática.

QUESTÃO 40 – Veiga (2010) define que, para que a reunião atinja o seu objetivo, é preciso que algumas providências sejam tomadas, e cabe à secretária ou a quem for secretariar encarregar-se delas. Segundo a referida autora, a realização de uma reunião envolve alguns aspectos básicos, EXCETO:

- A) Convocação dos participantes.
- B) Pauta.
- C) Lista de presença.
- D) Ata.
- E) Relatório financeiro.

QUESTÃO 41 – A Cartilha de Telefones de Utilidade Pública da ANATEL dispõe sobre os códigos dos serviços, uniformizados em todo Brasil, de emergência, de utilidade pública e de apoio aos serviços de telefonia fixa. Sendo assim, com base na referida cartilha, analise as seguintes assertivas e assinale C, se corretas, ou I, se incorretas.

- () Polícia Militar – 190.
- () Polícia Civil – 192.
- () Corpo de Bombeiros – 193.
- () Polícia Rodoviária Estadual – 198.

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

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

QUESTÃO 42 – Com base na Cartilha de Telefones de Utilidade Pública da ANATEL – que uniformizou, em todo o Brasil, os códigos dos serviços de emergência, de utilidade pública e de apoio aos serviços de telefonia fixa – assinale o código correspondente à Hora Certa:

- A) 100.
- B) 130.
- C) 134.
- D) 150.
- E) 181.

QUESTÃO 43 – Segundo a publicação da ANATEL (2018), a portabilidade numérica é a facilidade que permite ao usuário:

- A) Manter apenas o número de telefone fixo, independentemente da operadora a que estiver vinculado.
- B) Manter apenas o número de telefone móvel, independentemente da operadora a que estiver vinculado.
- C) Manter o número de telefone fixo ou móvel, independentemente da operadora a que estiver vinculado.
- D) Transferir o número do serviço fixo para o móvel e vice-versa.
- E) Transferir o número de telefone móvel para outra área de registro (DDD).

QUESTÃO 44 – Com base em cartilhas e publicações no site da ANATEL, analise as assertivas que seguem relativas à acessibilidade da pessoa com deficiência:

- I. A prestadora com mais de 50 mil acessos em serviço deverá disponibilizar ao assinante com deficiência visual a opção de receber, dentre outros, cópia do contrato de prestação do serviço, do plano de serviço, da oferta, do contrato de permanência e do documento de cobrança em braile, com fontes ampliadas ou outro formato eletrônico acessível, mediante solicitação.
- II. As operadoras de telefonia fixa, telefonia celular, banda larga fixa e televisão por assinatura, que não se enquadrem no conceito de Prestadora de Pequeno Porte, devem disponibilizar informações sobre os serviços em formato acessível em sua página na internet e em todos os canais de atendimento.
- III. O código da Central de Intermediação de Comunicação Telefônica para pessoas com deficiência auditiva é 142.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 45 – Com base no Manual Explicativo do Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações (ANATEL, 2017), analise as assertivas que seguem relativas às formas de atendimento estabelecidas para as operadoras dos serviços de telefonia fixa e móvel, com mais de 50.000 consumidores:

- I. Devem disponibilizar duas formas de atendimento: remoto (à distância) e no estabelecimento (presencial).
- II. O atendimento remoto, em regra geral, deve ser feito por meio de telefone (Central Telefônica) e pela Internet.
- III. As chamadas telefônicas dirigidas ao Serviço de Informação, número 102, também são consideradas como meio oficial de atendimento.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 46 – O Manual Explicativo do Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações (ANATEL, 2017) define que o consumidor pode optar por ser fidelizado em qualquer serviço de telecomunicações, caso a prestadora ofereça benefícios em contrapartida, e o consumidor considere esses benefícios vantajosos. Segundo o referido Manual, para os planos de fidelização para consumidores pessoas jurídicas o prazo de permanência é de livre negociação, devendo ser garantida a elas a possibilidade de contratar com um prazo máximo de _____ meses.

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

- A) 09 (nove)
- B) 10 (dez)
- C) 12 (doze)
- D) 18 (dezoito)
- E) 24 (vinte e quatro)

QUESTÃO 47 – Segundo o Manual Explicativo do Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações (ANATEL, 2017), a prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados de forma gratuita apenas para os últimos 6 (seis) meses de serviços prestados. O relatório detalhado deve estar disponível no espaço reservado do consumidor na internet ou ser enviado de forma impressa, mediante solicitação do consumidor. Sendo assim, em relação ao relatório detalhado de telefonia fixa, a prestadora deve informar, entre outras informações:

- I. O número e o nome para quem o consumidor ligou.
- II. A data e o horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada ou mensagem.
- III. A duração da chamada ou mensagem e a duração para fins de faturamento (hora, minuto e segundo).
- IV. Os limites estabelecidos por franquias e os excedidos.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 48 – Para fazer uma ligação interurbana de Porto Alegre para a Central Telefônica da Prefeitura Municipal de Santa Rosa, depois de pegar o telefone fixo e escutar o tom de discagem, temos que realizar as seguintes etapas:

- I. 1º Passo – Digitar/Disar 0 (zero), mais o código da operadora, que, se for a Embratel, será 21 (vinte e um).
- II. 2º Passo – Digitar/Disar o código de área do município de Santa Rosa, que é 54.
- III. 3º Passo – Digitar/Disar o número do telefone da Central Telefônica da Prefeitura de Santa Rosa, que é 3511.5100.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 49 – Em relação à conservação de equipamentos, analise as seguintes assertivas:

- I. Os equipamentos certamente terão sobrevida maior se forem utilizados conforme as instruções do fabricante (manual).
- II. Qualquer problema que impeça o uso de um equipamento deve ser informado a quem de direito: nada de tentar consertar o telefone quando não se tem capacitação para isso.
- III. Se o equipamento apresentar problemas, deve-se solicitar imediatamente a visita de um técnico ou enviar o equipamento para a assistência técnica competente.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 50 – A Constituição Federal assegura aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no Brasil a inviolabilidade do sigilo das comunicações, ressalvadas, por ordem judicial e nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal, a(as):

- I. Correspondência.
- II. Comunicações telegráficas.
- III. Comunicações telefônicas.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 51 – Segundo Veiga (2010), os principais elementos envolvidos no processo de comunicação são:

- A) Transmissor, imagem, mensagem e código.
- B) Transmissor, receptor, ruído e imagem.
- C) Emissor, receptor, mensagem e canal.
- D) Falador, ouvinte, sensor e código.
- E) Atuante, paciente, mensagem e imagem.

QUESTÃO 52 – Medeiros e Hernandez (2010) definem, no estudo da comunicação organizacional, que, nas organizações, há as cerimônias, os ritos e os rituais. Os ritos são eventos públicos e os rituais são comportamentos menos normalizados. Sendo assim, assinale a alternativa que identifica um ritual.

- A) Jantar de confraternização dos colegas de trabalho.
- B) Cerimônia de premiação do funcionário do mês.
- C) *Brunch* de comemoração do aniversário da empresa.
- D) Cafezinho no intervalo de trabalho.
- E) Integração de novos empregados.

QUESTÃO 53 – Além de todos os princípios básicos da comunicação, o atendimento ao telefone merece uma atenção especial, de acordo com Bond e Oliveira (2011). Sendo assim, com base nas referidas autoras, analise as seguintes assertivas, relativas às regras de atendimento telefônico, e assinale C, se corretas, ou I, se incorretas.

- () O atendimento telefônico é feito o mais rápido possível e identificando a empresa: "Prefeitura de Santa Rosa, Joana, bom dia". Se o telefonema passou por um telefonista, o departamento deve ser identificado: "Recepção do Departamento de Pessoal, Joana, bom dia".
- () Quando a ligação for feita por engano, responda rapidamente: "é engano" ou "não é daqui".
- () Quando alguém que não está presente estiver sendo procurado por quem telefonou, responda imediatamente: "ele(a) ainda não chegou" ou "ele(a) já foi embora".
- () Procure eliminar cacoetes verbais, como "né", "hum hum", "sim sim", "ok" etc.

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

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

QUESTÃO 54 – No que se refere à soletração, Mazulo e Liendo (2010) recomendam, em atendimentos telefônicos profissionais, a utilização do código internacional para soletrar nomes ou palavras, também conhecido como alfabeto radiotelefônico. Sendo assim, com base no referido código, assinale a alternativa cuja soletração dos vocábulos esteja INCORRETA.

- A) Brasil: B de Bravo, R de Romeu, A de Alfa, S de Sierra, I de Índia e L de Lima.
- B) Santa: S de Sierra, A de Alfa, N de November, T de Tango e A de Alfa.
- C) Rosa: R de Romeu, O de Oscar, S de Sierra e A de Alfa.
- D) Colina: C de Cavalo, O de Oscar, L de Lima, I de Índia, N de November e A de Alfa.
- E) Soja: S de Sierra, O de Oscar, J de Juliete e A de Alfa.

QUESTÃO 55 – Segundo Medeiros e Hernandez (2010), se algum dos elementos do processo de comunicação falhar, não haverá compreensão e entendimento. _____ são ruídos, empecilhos à compreensão de uma mensagem.

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

- A) Críticas
- B) Expectativas
- C) Redundâncias
- D) Barreiras
- E) Alternativas

QUESTÃO 56 – Mazulo e Liendo (2010) definem que a maneira como lidamos com os clientes e as técnicas utilizadas são fatores determinantes para a obtenção de dados que servirão de suporte para a melhoria da qualidade do atendimento. Nesse sentido, analise as seguintes alternativas, relativas a alguns dos critérios imprescindíveis para que a recepcionista preste um bom atendimento, e assinale a INCORRETA.

- A) Ouça o cliente, observe-o, sinta-o (fale pouco e observe mais).
- B) Seja empático.
- C) Simpatia e humildade são fundamentais.
- D) Dê seu *feedback* ao cliente.
- E) Seja ético (justiça se faz pelas atitudes).

QUESTÃO 57 – Segundo o glossário de termos da ANATEL, o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, incluindo-se nesta definição os serviços de radiodifusão sonora de sons e imagens, denomina-se serviço de:

- A) Telecomunicações.
- B) Utilidade pública.
- C) Valor adicionado.
- D) Valor acrescido.
- E) Conexão à internet.

QUESTÃO 58 – Bond e Oliveira (2011) apontam algumas providências a serem tomadas nos casos de viagens aéreas e definem que, atualmente, temos a facilidade de realizar o(a) _____ via internet, o que possibilita ao passageiro levar em mão seu cartão de embarque. Esse serviço está disponível tanto para quem leva somente bagagem de mão como para quem necessita despachar a bagagem.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima e que corresponde à expressão ou ao termo que significa a verificação das bagagens no início de uma viagem, o procedimento de apresentação de bilhete de viagem pelo passageiro e de emissão de cartão de embarque em aeroporto ou o procedimento de registro do hóspede na chegada ao hotel.

- A) *checkout*
- B) *visto de entrada*
- C) *voucher*
- D) *check-in*
- E) *escala*

QUESTÃO 59 – A comunicação por escrito com o cliente deve ser tratada com a mesma cordialidade, seriedade e presteza que dispensamos a um atendimento telefônico ou contato direto com o cliente. Sendo assim, analise as seguintes assertivas sobre o correio eletrônico corporativo (*e-mail*):

- I. Os *e-mails* recebidos devem ser respondidos no prazo máximo de 24 horas, exceto os assuntos mais complexos ou aqueles que necessitam da participação de outras pessoas para solução.
- II. Quando convidar alguém, ressalte que o retorno, confirmando ou não a presença, será importante para o andamento do evento.
- III. Deve-se usar o *e-mail* corporativo somente para assuntos de trabalho, não o cadastrando em sites de entretenimento, compras e outros.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 60 – Analise as Figuras 1 e 2 abaixo:



Figura 1 – (FONTE: ZEMKE, 2008)

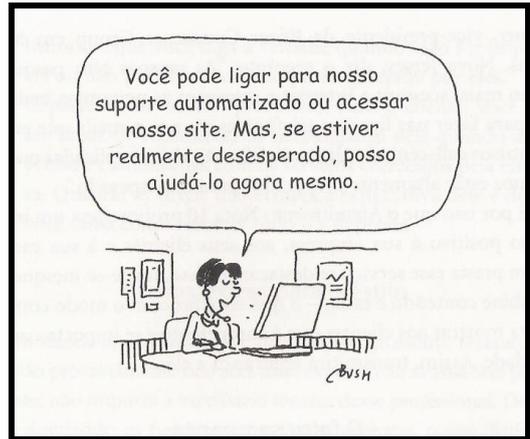


Figura 2 – (FONTE: ZEMKE, 2008)

As duas charges estão satirizando situações opostas sobre:

- A) Recepção de correspondência.
- B) Cerimonial e protocolo.
- C) Atendimento ao público.
- D) Organização de reunião.
- E) Organização de viagem.