

**CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINO/MG**  
**CONCURSO PÚBLICO 001/2020**  
EDITAL nº 001/2020

**RECEPCIONISTA**

**ORGANIZADORA:**



EM BRANCO

# CADERNO DE PROVAS

Caro(a) Candidato(a): **Antes de iniciar a prova leia atentamente as instruções a seguir:**

1. Este caderno contém 40 (quarenta) questões objetivas com 04 (quatro) opções (A, B, C, D). A prova terá duração máxima de 03(três) horas. A prova terá seu horário de início em sala, a contar após a distribuição dos cadernos de prova e autorização do aplicador(a).
2. Confira em seu caderno de provas a sequência de questões. Você tem até 10 (dez) minutos do início das provas para solicitar a troca do caderno de provas que apresentar algum problema de impressão ou qualquer outro que inviabilize a realização da mesma, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
3. A interpretação das questões, bem como das instruções, faz parte da prova. Portanto, ao aplicador(a) de sala e fiscais não há autorização para fornecer esclarecimentos sobre o conteúdo das provas, sendo esta atribuição de única e exclusiva responsabilidade do(a) candidato(a).
4. Você receberá do aplicador o cartão de respostas 30 (trinta) minutos após o início da prova, o cartão de respostas deverá obrigatoriamente ser assinado pelo(a) candidato(a) no local em que há a indicação: “**ASSINATURA**”, utilizando sempre caneta esferográfica de tinta preta ou azul.
5. Caso realmente precise, utilize como rascunho os espaços em branco nas folhas do caderno de prova. Sugerimos que você assinale, inicialmente, no próprio caderno de provas, todas as respostas que julgar correta. Depois, passe-as para o cartão de respostas.
6. Questões com mais de uma alternativa assinalada, rasurada ou em branco serão **ANULADAS**. Portanto, ao preencher o cartão de respostas faça-o cuidadosamente. Evite erros, pois em hipótese alguma haverá substituição do cartão de respostas por erro do(a) candidato(a).
7. Ao terminar a prova ou findo o horário limite para sua realização, o candidato deverá **OBRIGATORIAMENTE** entregar seu cartão de respostas “**ASSINADO**”, ao aplicador(a) de sala. O(a) candidato(a) que não devolver seu cartão de respostas será automaticamente **eliminado(a)** e não terá classificação alguma no concurso público.
8. **Atenção!** Preencha o cartão-resposta na mesma sequência numérica das questões do caderno de provas.
9. Somente será permitido levar o caderno de questões (prova), depois de decorrido o período de **120 (cento e vinte) minutos do início das provas.**
10. Não serão permitidas consultas a quaisquer materiais, uso de telefone celular ou outros aparelhos eletrônicos, assim como os demais procedimentos constantes no subitem 9.7 e no subitem 9.9 do Edital 001/2020.
11. Após o término da prova, o(a) candidato(a) deverá deixar imediatamente o recinto da mesma, sendo **terminantemente proibido** fazer contato com os(as) candidatos(as) que ainda não terminaram a prova sob pena de ser excluído do Concurso Público.
12. O desrespeito às normas que regem o presente concurso, bem como, a desobediência às exigências registradas no edital, além de sanções legais cabíveis implica na desclassificação do candidato.
13. Aguarde a ordem do aplicador para iniciar a prova.
14. Os dois últimos candidatos ao terminarem as provas deverão retirar-se da sala simultaneamente, após testemunharem o fechamento (lacre) do envelope de provas, assinando a Ata Relatório.
15. O candidato, após a divulgação dos gabaritos oficiais preliminares da Prova Objetiva, que será feita a partir das 18 horas do dia **20 de setembro de 2020**, no site [www.gualimp.com.br](http://www.gualimp.com.br), poderá peticionar **RECURSO** à banca examinadora, quando julgar que ocorreu erro na formulação das questões e divulgação do gabarito preliminar, nos dias **21 e 22 de setembro de 2020.**

**NÃO ESQUEÇA!**

**Ao sair, entregue o cartão de respostas devidamente assinado.**

**BOA PROVA!!!**

# ATENÇÃO!!!

- O CARTÃO DE RESPOSTAS ABAIXO É PARA SER UTILIZADO SOMENTE COMO **RASCUNHO**.
- AO RECEBER O CARTÃO DE RESPOSTAS **DEFINITIVO** CONFIRA OS DADOS DE IDENTIFICAÇÃO (NOME, CARGO, NÚMERO DE INSCRIÇÃO) E EM SEGUIDA ASSINE NO LOCAL INDICADO.

## CARTÃO RESPOSTA



<b>CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINO / MG</b>			
<b>CONCURSO PÚBLICO 001/2020</b>			
<i>Ensino Fundamental Incompleto, Completo e Ensino Médio</i>			
Nome:			
Cargo:			
Sala:	Nº de inscrição:	Local:	Data: /2020 Turno:

- \* Marcar apenas uma opção para cada questão, evitando-se ultrapassar o círculo;
  - \* O círculo correspondente à questão escolhida deve ser totalmente preenchido, evitando-se ultrapassar o círculo;
  - \* Marcar apenas a quantidade de questões existentes na sua prova;
  - \* Utilize somente caneta esferográfica azul ou preta, não rasurar ou sujar o cartão;
- É NECESSIDADE DO CANDIDATO A CONFERÊNCIA DOS DADOS DE SEU CARTÃO DE RESPOSTA**



**TIPO DE PROVA**  
**PROVA PADRÃO**

<b>01</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>21</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>02</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>22</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>03</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>23</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>04</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>24</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>05</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>25</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>06</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>26</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>07</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>27</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>08</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>28</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>09</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>29</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>10</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>30</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>11</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>31</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>12</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>32</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>13</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>33</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>14</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>34</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>15</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>35</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>16</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>36</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>17</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>37</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>18</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>38</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>19</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>39</b>	(A)	(B)	(C)	(D)
<b>20</b>	(A)	(B)	(C)	(D)	<b>40</b>	(A)	(B)	(C)	(D)

_____ <b>Assinatura do Candidato</b>	<b>Nº DE INSCRIÇÃO</b>
---	------------------------

**OBS.: O candidato deverá OBRIGATORIAMENTE, entregar seu cartão de repostas definitivo preenchido e ASSINADO, sob pena de ter seu cartão de respostas ANULADO. (item 9.15 do edital 001/2020)**

## QUESTÕES DE LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo para responder às questões 1 a 5.

### O telefonema salvador

“Havia uma senhora viúva e um senhor também viúvo que moravam num condomínio para a terceira idade numa cidade da Flórida. Eles se conheciam há vários anos. Certa noite, houve um jantar comunitário no grande centro de atividades. Os dois estavam na mesma mesa, um em frente ao outro.

Enquanto a refeição prosseguia, ele lançou alguns olhares de admiração para ela e finalmente reuniu coragem para perguntar:

- Você quer se casar comigo?

Depois de uma pausa dramática e precisamente seis segundos de “cuidadosa consideração”, ela respondeu extasiada:

- Sim. Sim, eu quero.

A refeição terminou, eles trocaram mais algumas palavras agradáveis, despediram-se e foram cada um para seu dormitório. Na manhã seguinte, ele estava preocupado. "Ela disse 'sim' ou ela disse 'não'?"

Ele não conseguia se lembrar. Por mais que tentasse, ele simplesmente não conseguia se lembrar. Nem mesmo uma vaga lembrança. Com apreensão, ele foi ao telefone e ligou para ela. Primeiro, ele explicou a ela que não se lembrava mais das coisas tão bem como antes. Então ele falou sobre o que se passara no jantar, na noite anterior. Quando ganhou um pouco mais de coragem, ele perguntou a ela: "Quando perguntei se você se casaria comigo, você disse 'Sim' ou você disse 'Não'?"

Ele ficou encantado ao ouvi-la dizer: "Oh, eu disse que sim, que eu aceito de todo o coração".

Então ela continuou:

- E eu estou tão feliz que você ligou porque eu não conseguia me lembrar quem era que tinha me pedido em casamento.”

(Fonte adaptada: <https://cfnow.com.br/o-telefonema-salvador/>.)

**01.** A piada acima pode ser definida como:

- (A) Narrativa.                      (B) Descrição.                      (C) Dissertação.                      (D) Solilóquio.

**02.** Na frase “Por mais que tentasse, ele simplesmente não conseguia se lembrar”, o verbo destacado está conjugado:

- (A) Pretérito perfeito do subjuntivo.  
(B) Pretérito perfeito do indicativo.  
(C) Pretérito imperfeito do subjuntivo.  
(D) Pretérito imperfeito do indicativo.

**03.** Deliberadamente, colocamos na piada acima palavras ortograficamente incorretas. Assinale a alternativa em que elas aparecem:

- (A) Havia – Condomínio.  
(B) Lembrança – Cazaria.  
(C) Apreensão – Encantado.  
(D) Dizer – Tentasse.

**04.** São respectivamente polissílabas e monossílabas as seguintes palavras extraídas do texto acima:

- (A) Respondeu – Precisamente.
- (B) Encantado – Sim.
- (C) Quero – Telefone.
- (D) Ligou – Coração.

**05.** No trecho “...ela respondeu extasiada.”, a palavra “extasiada” não possui o sentido de:

- (A) Admirado.
- (B) Enlevada.
- (C) Encantada.
- (D) Tempestuoso.

**06.** Assinale a alternativa em que o substantivo coletivo não procede:

- (A) Alho – Réstia.
- (B) Aluno – Classe.
- (C) Boi – Corja.
- (D) Cavalos – Tropa.

**07.** Leia com atenção:

- I. De ilha.
- II. De intestino.

As locuções adjetivas acima correspondem respectivamente aos seguintes adjetivos:

- (A) Hibernar – Invernal.
- (B) Insular – Celíaco.
- (C) Fraternal – Junino.
- (D) Ilhal – Julino.

**08.** As classes de palavras se dividem em variáveis e invariáveis. Qual das classes de palavras abaixo é invariável?

- (A) Substantivo.
- (B) Verbo.
- (C) Adjetivo.
- (D) Interjeição.

**09.** Leia com atenção:

- I. “Você está sendo \_\_\_\_\_!”
- II. “Estou me sentindo \_\_\_\_\_!”
- III. “Como não se preparou, era evidente que iria \_\_\_\_\_ na prova.”

Preenchem respectivamente as lacunas acima as respectivas palavras:

- (A) mal – mau – mau.
- (B) mal – mal – mal.
- (C) mau – mal – mal.
- (D) mau – mau – mau.

**10.** Marque a opção que completa adequadamente a frase abaixo:

Não haverá mais a festa \_\_\_\_\_ está chovendo.

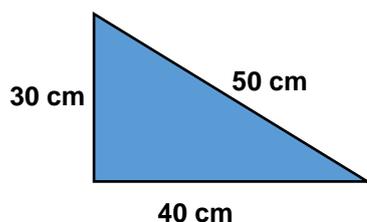
- (A) por quê.
- (B) porque.
- (C) por que.
- (D) porquê.

## QUESTÕES DE MATEMÁTICA

**11.** Um funcionário da Câmara recebe um salário de R\$ 1.832,46. No contracheque sofreu um desconto de 13% referente ao INSS. Qual foi o valor de desconto em reais?

- (A) R\$ 240,85                      (B) R\$ 238,21                      (C) R\$ 264,25                      (D) R\$ 230,10

**12.** Observe as dimensões do triângulo retângulo abaixo:



Qual a área desse triângulo retângulo?

- (A) 400 cm<sup>2</sup>                      (B) 120 cm<sup>2</sup>                      (C) 600 cm<sup>2</sup>                      (D) 40 cm<sup>2</sup>

**13.** Maria deseja abrir uma loja de cosméticos com vendas *online* e para auxiliar nas vendas ela comprou um notebook no valor de R\$ 3.000,00, a ser pago em 12 prestações iguais a juros simples sob a taxa de 1,2% ao mês. Qual será o valor de cada prestação que Maria vai pagar?

- (A) R\$ 286,00                      (B) R\$ 253,00                      (C) R\$ 250,00                      (D) R\$ 272,60

**14.** Durante a aula de matemática a professora solicitou que os alunos calculassem a soma das raízes da equação  $x^2 + 9x + 14 = 0$ . Qual é o resultado?

- (A) -7.                                  (B) 12.                                  (C) -9.                                  (D) 25.

**15.** Dado os conjuntos  $A = \{0, 1, 2, 3, 4, 8\}$  e  $B = \{2, 4, 6, 8, 9\}$ , então  $A \cup B$  será?

- (A)  $A \cup B = \{2, 4, 8\}$ .  
 (B)  $A \cup B = \{0, 1, 3, 4\}$ .  
 (C)  $A \cup B = \{2, 6, 9\}$ .  
 (D)  $A \cup B = \{0, 1, 2, 3, 4, 6, 8, 9\}$ .

**16.** Em uma confraternização familiar, 28 pessoas comeram somente pudim, 12 comeram somente pavê e 8 comeram pudim e pavê. Sabendo que todos comeram doces, quantas pessoas estavam nessa confraternização familiar?

- (A) 16 pessoas.                      (B) 32 pessoas.                      (C) 48 pessoas.                      (D) 36 pessoas.

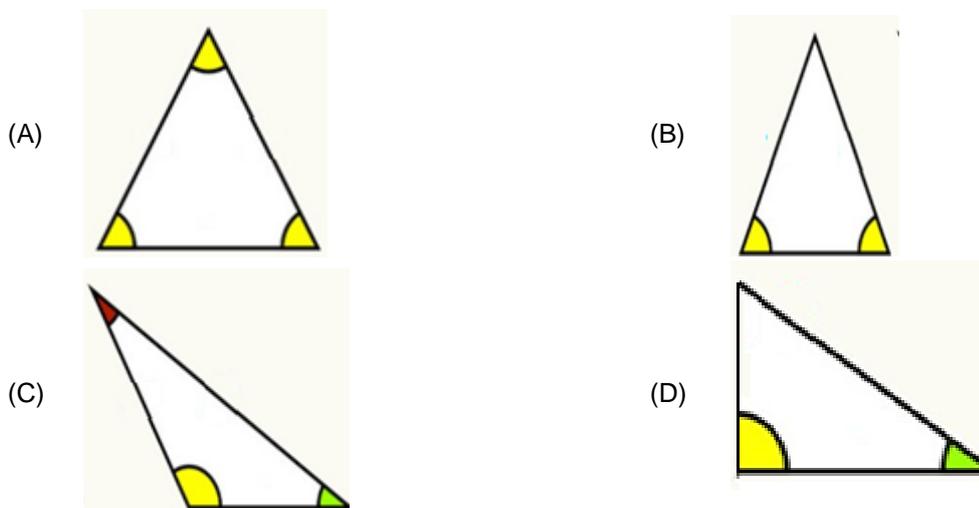
**17.** Tatiana deseja presentear sua irmã pelo seu aniversário, ela comprou o embrulho de presente com o laço de fita por sessenta centavos. Sabendo que o embrulho custa cinquenta centavos a mais que o laço de fita. Quanto Tatiana pagou só no laço?

- (A) R\$ 0,05                      (B) R\$ 0,10                      (C) R\$ 0,15                      (D) R\$ 0,20

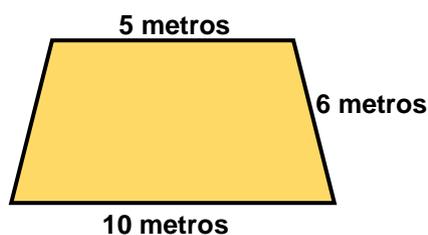
**18.** Dez trabalhadores carregam 180 caminhões de sacas de café em 12 dias com 5 horas de trabalho diárias. Quantos caminhões de sacas de café serão carregados em 15 dias, por 12 trabalhadores, trabalhando 4 horas por dia?

- (A) 208 caminhões.
- (B) 210 caminhões.
- (C) 214 caminhões.
- (D) 216 caminhões.

**19.** João e Maria desejam montar uma linda horta no quintal, como os dois são professores de matemática, decidiram fazer os canteiros com formatos geométricos. Para o repolho o canteiro terá a forma de um círculo e para o canteiro de cenoura será no formato do triângulo escaleno. Como será esse canteiro de cenoura?



**20.** Ritinha deseja uma mesa diferente para a sua varanda, então solicitou ao marceneiro que fizesse a mesa no formato de um trapézio, com as seguintes medidas:



Com os dados acima, qual será a área da mesa que Ritinha solicitou ao marceneiro?

- (A) 15 m<sup>2</sup>.
- (B) 21 m<sup>2</sup>.
- (C) 40 m<sup>2</sup>.
- (D) 45 m<sup>2</sup>.

## QUESTÕES DE CONHECIMENTOS GERAIS

**21.** Divino é um município brasileiro no interior do estado de Minas Gerais. Dos municípios abaixo qual não é limítrofe com Divino/MG.

- (A) Manhuaçu.
- (B) Fervedouro.
- (C) Pedra Bonita.
- (D) Santa Margarida.

**22.** Oscar Niemeyer (1907 - 2012) foi um arquiteto brasileiro moderno e contemporâneo de maior renome internacional. Além de arquiteto renomado, ele fez esculturas, mobiliários, gravuras, desenhos e ainda escreveu livros. Das obras abaixo qual não foi projetada pelo Oscar?

- (A) Conjunto da Pampulha, Belo Horizonte.
- (B) Ibirapuera, São Paulo.
- (C) Passarela Professor Darcy Ribeiro (Sambódromo), Rio de Janeiro.
- (D) Estátua do Cristo Redentor, Rio de Janeiro.

**23.** Como se chama o hino de Divino/MG?

- (A) Divino Espírito Santo.
- (B) Divino do meu encanto!
- (C) Divino. Divino. Divino!
- (D) Divino Em Canto.

**24.** Leia o trecho abaixo sobre a doença causada por vírus e muito comentada ultimamente:

“Os coronavírus são uma grande família de vírus comuns em muitas espécies diferentes de animais, incluindo camelos, gado, gatos e morcegos. Raramente, os coronavírus que infectam animais podem infectar pessoas, como exemplo do MERS-CoV e SARS-CoV. Recentemente, em dezembro de 2019, houve a transmissão de um novo coronavírus (SARS-CoV-2), o qual foi identificado em Wuhan na China e causou a COVID-19, sendo em seguida disseminada e transmitida pessoa a pessoa.”

(Fonte: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>)

Com base em seus conhecimentos, assim como a Covid-19, qual outra doença também é provocada por vírus?

- (A) Dengue.
- (B) Tétano.
- (C) Tuberculose.
- (D) Pneumonia.

**25.** Todas as datas abaixo são importantes na história de Divino/MG, dentre elas qual é a data de emancipação do município?

- (A) 7 de setembro de 1923.
- (B) 23 de setembro de 1882.
- (C) 17 de dezembro 1938.
- (D) 14 de setembro de 1891.

**26.** Sobre a Bandeira do Estado de Minas Gerais, analise as afirmativas abaixo:

- I. A Bandeira de Minas Gerais é composta por um triângulo vermelho sobre fundo branco, contornado pela expressão em latim “*Libertas quae sera tamen*” – lema da Inconfidência Mineira, que significa “Liberdade ainda que tardia”.
- II. O triângulo remete à Santíssima Trindade e foi proposto por José Cândido Senna, o Tiradentes, um dos participantes do movimento da Inconfidência, que buscava a libertação da Coroa Portuguesa.
- III. A atual bandeira do Estado de Minas Gerais foi instituída pela lei 2.793, de 8 de janeiro de 1963, sancionada pelo então governador Tancredo Neves.

Podemos afirmar que:

- (A) Somente as alternativas I e III estão corretas.
- (B) Somente a alternativa II e III estão corretas.
- (C) Somente a III é verdadeira.
- (D) Somente a I é verdadeira.

**27.** São símbolos do Município de Divino/MG o Brasão de Armas, a Bandeira e o Hino, representativos de sua cultura e história. Com base em seus conhecimentos, qual alternativa que não apresenta um trecho extraído do hino municipal?

- (A) O trabalho é o esforço humano que conduz à grandeza a nação.
- (B) Tens na bandeira as estrelas que brilham mais nos céus das Minas Gerais.
- (C) Nesta hora, nós queremos te saudar, Terra querida!
- (D) Da branca flor aos frutos dos cafezais, o sabor das vitórias em seus ideais.

**28.** No mês de agosto de 2020 um grave acidente durante o pouso de avião na Índia comoveu o mundo, o avião levava indianos que estavam sendo repatriados por causa da pandemia. Podemos afirmar que a palavra “repatriação” consiste:

- (A) Na entrada ou estada irregular de estrangeiros no território nacional.
- (B) Em medida administrativa de devolução de pessoa em situação de impedimento ao país de procedência ou de nacionalidade.
- (C) No ato de cooperação internacional que consiste na entrega de uma pessoa, acusada ou condenada por um ou mais crimes, ao país que a reclama.
- (D) Na devolução compulsória, ao Estado de sua nacionalidade ou procedência, de um estrangeiro que entra ou permanece irregularmente no território de outro Estado.

**29.** Sobre o Município de Divino/MG, analise as informações abaixo:

- I. **Bacia Hidrográfica na qual está inserido: Bacia do Rio Paraíba do Sul.**
- II. **Distritos: Sede, Jesus do Bom Divino, Viletes de Divino.**
- III. **Gentílico: Divinense.**
- IV. **CEP: 36.820-000.**
- V. **Ano de Emancipação: 1906.**

Podemos afirmar que:

- (A) As alternativas I, II e III estão corretas.
- (B) As alternativas I, III e IV estão corretas.
- (C) As alternativas III, IV e V estão corretas.
- (D) As alternativas I, II, III e IV estão corretas.

**30.** Leia o trecho da reportagem:

**“Explosão em Beirute abriu cratera de 43 metros de profundidade  
Informação é de uma fonte de segurança libanesa, que cita uma análise de especialistas franceses.  
Incidente deixou mais de 150 mortos e 6 mil feridos. Causada pela explosão de um armazém contendo  
2.750 toneladas de nitrato de amônio por seis anos, segundo o primeiro-ministro libanês Hassan Diab  
“sem medidas preventivas”.”**

Texto adaptado. Fonte: <https://g1.globo.com/mundo/noticia/2020/08/09/explosao-em-beirute-abriu-cratera-de-43-metros-de-profundidade.ghtml>

O Nitrato de Amônio é utilizado para:

- (A) Composto para limpar piscinas.
- (B) Fertilizantes utilizado na agricultura.
- (C) Composto alimentar para animais em cativeiro.
- (D) Matéria prima para o refinamento de petróleo.

## QUESTÕES DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**31.** Leia o trecho a seguir sobre o atendimento ao público:

*“É preciso ser bem informado, ser educado e considerar importante a questão suscitada. O servidor deve evitar interrupções na fala do cidadão e deve evitar variações emocionais próprias”.*

Assinale a alternativa que corresponde ao fator de comunicação citado acima:

- (A) Cortesia.                      (B) Equidade.                      (C) Atenção.                      (D) Interesse.

**32.** Falar bem não é sinônimo de comunicar bem. Além de falar bem e se expressar bem, deve-se buscar entender que comunicação é compreensão mútua, e quem vai fundamentar se na verdade a comunicação foi efetiva, é o outro. Quando conseguimos transformar a informação em comunicação, seja por gestos, palavras ou atos num todo harmonioso, há interação. Qual das alternativas abaixo não condiz com comunicação?

- (A) Comunicar significa transmitir ou propagar algo. O seu objetivo é obter compreensão.  
 (B) Comunicação é o processo de passar informações e compreensão de uma pessoa para outra.  
 (C) A comunicação é à base do processo onde as pessoas, se relacionam e interagem.  
 (D) A comunicação é um processo unilateral, que envolve o envio e a recepção de símbolos, sinais ou avisos (palavras, ações, quadros).

**33.** Ao receber as documentações de três funcionários recém contratados, o(a) recepcionista utilizará o método alfabético para arquivar. Qual seria a forma correta identificar os documentos dos três funcionários abaixo?

**Pedro Paulo Corrêa.**  
**Thiago Gonçalves.**  
**Antônio Carlos de Souza.**

- (A) Paulo Corrêa, Pedro; Gonçalves, Thiago; Carlos de Souza, Antônio.  
 (B) Pedro Paulo Corrêa; Thiago Gonçalves; Antônio Carlos de Souza.  
 (C) Pedro, Paulo Corrêa; Gonçalves, Thiago; Antônio Carlos, de Souza.  
 (D) Corrêa, Pedro Paulo; Gonçalves, Thiago; Souza, Antônio Carlos de.

**34.** Qual o tipo de arquivamento em que os documentos são colocados lado a lado, um atrás do outro sendo possível retirar o documento desejado sem retirar os outros do arquivo, mas que, no entanto, acaba por prejudicar a conservação dos documentos, pois o papel tende a amassar quando guardado dessa forma?

- (A) Arquivamento Horizontal.  
 (B) Arquivamento Vertical.  
 (C) Arquivamento Guia-fora.  
 (D) Arquivamento Direto.

**35.** Considera-se correspondência toda e qualquer forma de comunicação escrita, produzida e destinada a pessoas jurídicas ou físicas, bem como aquela que se processa entre órgãos e servidores de uma instituição. Quanto ao destino e procedência podemos classificar a correspondência em:

- (A) Externa e Interna.  
 (B) Ostensiva e Primário.  
 (C) Lenta e Urgente.  
 (D) Circular e Urgente.

**36.** A recepção não é somente o lugar por onde passam as pessoas, mas sim o primeiro contato do público com a instituição, daí a importância de um(a) recepcionista bem preparado(a) para prestar um atendimento de qualidade. Veja abaixo e escolha a alternativa que não apresenta uma boa dica:

- (A) Trate todos da mesma maneira, caso chegue alguém que você tenha mais contato, seja imparcial.
- (B) Use sempre: “Por favor”, “Senhor”, “Senhora”, “Obrigado (a)”.
- (C) Aprenda a guardar segredos profissionais. O que foi dito ou ocorreu na recepção só deve ser comentado fora da recepção.
- (D) Sempre cumprimente a pessoa com “bom dia”, “boa tarde”, “boa noite”.

**37.** O(a) recepcionista por solicitação de seus superiores, ligou para o número 199. Para onde foi realizada essa ligação?

- (A) Polícia Civil.
- (B) Defesa Civil.
- (C) Ibama.
- (D) Corpo de Bombeiros.

**38.** Com relação aos métodos de arquivamento, escolha a alternativa incorreta:

- (A) Método alfabético: é muito indicado para arquivos de correspondência.
- (B) Método específico: Nesse método, as pastas são ordenadas por assunto.
- (C) Método ideográfico: Esse método se propõe a agrupar os assuntos de acordo com os locais.
- (D) Método numérico: É considerado indireto, pois sua consulta depende de um índice.

**39.** Ser recepcionista requer conscientização de uma série de habilidades e competências. É necessário vestir a camisa da instituição. A atuação deste profissional requer qualidades e habilidades, tais como:

- I - **Responsabilidade:** consiste na obrigação de responder pelas próprias ações, e pressupõe que as mesmas se apoiam em razões ou motivos.
- II - **Dinamismo:** consiste em administrar sabiamente as atividades para que elas não se acumulem.
- III - **Organização:** atitude de planejar, arrumar, organizar o ambiente e as atividades.
- IV - **Iniciativa:** ação daquele que é o primeiro a propor e, ou empreender algo no ambiente de trabalho ou em dadas situações.
- V - **Criatividade:** capacidade criadora; plena de engenho e inventividade.
- VI - **Ponderação:** capacidade de examinar com atenção e minúcia uma situação; apreciar maduramente um conflito; considerar, medir, pesar algo para tomar uma decisão.
- VII - **Educação:** forma de agir em que o profissional manifesta civilidade, delicadeza, polidez e cortesia.
- VIII - **Confiança:** consiste na segurança íntima de procedimento, para que desperte o crédito das pessoas do convívio e da instituição.
- IX - **Sigilo:** dever ético que favorece a revelação de assuntos confidenciais ligados à profissão.
- X - **Autonomia:** faculdade de se governar por si mesmo, tomando atitudes decisivas para o bom desempenho e harmonia do trabalho.

Levando-se em conta o decálogo acima, podemos afirmar que:

- (A) Os itens II, VI e X estão incorretos.
- (B) Os itens VII e X estão incorretos.
- (C) O item VIII está incorreto.
- (D) O item IX está incorreto.

EM BRANCO

**40.** Escolha a alternativa que apresenta a correlação de palavras para os aspectos necessários a um bom atendimento:

- I - Conhecimento do seu serviço e do funcionamento da instituição em suas partes e no todo.
  - II - O atendente deve estar sempre atualizado nas informações que possui e que sua função exige.
  - III - Permite que o atendente seja criativo e assertivo em sua conduta, em especial nas situações de conflito e tensão.
  - IV - Deve basear-se na observação atenta das necessidades do cliente, as verbalizadas e as não-verbalizadas, mas que podem ser percebidas.
- (A) I - Preparo, II - Dedicção, III - Presença de espírito, IV – Intuição.  
(B) I - Intuição, II - Dedicção, III - Presença de espírito, IV – Preparo.  
(C) I - Presença de espírito, II - Dedicção, III - Preparo, IV – Intuição.  
(D) I - Dedicção, II - Preparo, III - Intuição, IV - Presença de espírito.

EM BRANCO