



SELEÇÃO PÚBLICA nº 01/2013

Caderno de Prova

Data de aplicação: 28/07/2013

CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA DA 3ª REGIÃO – SANTA CATARINA

NÍVEL FUNDAMENTAL

CARGO 100: AUXILIAR ADMINISTRATIVO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

1. Confira se seu CADERNO DE PROVAS corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém quarenta questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 40.
2. Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
3. O CARTÃO-RESPOSTA, que será entregue pelo fiscal durante a prova, é o único documento válido para a correção das questões objetivas expostas neste caderno.
4. Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal.
5. No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente às suas respostas deve ser feita com caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
6. Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
7. Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
8. A duração total da prova objetiva é de 4 horas, incluindo o tempo destinado à identificação - que será feita no decorrer da prova - e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
9. Reserve, no mínimo, os 20 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
10. Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, 1 hora após o início das provas e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
11. É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
12. Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
13. Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA e deixe o local de prova.



INFORMAÇÕES

- **29/07/2013** - A partir das 15h (horário de Brasília) – Divulgação do Gabarito Preliminar das provas objetivas.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- **A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA poderá implicar a anulação da sua prova.**

CHAVE DE SEGURANÇA:
A X D 6 0 0

INSTITUTO ■
QUADRIX

LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder às **questões** de **1 a 5**, leia o texto abaixo.

Estudantes se alimentam mal e fazem pouca atividade física, aponta pesquisa

Os adolescentes brasileiros alimentam-se mal e fazem pouca atividade física. A conclusão está na Pesquisa Nacional de Saúde do Escolar (PeNSE) 2012, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que levantou indicadores sobre fatores de risco e proteção dos cerca 3,153 milhões de alunos do último ano (9º ano) do ensino fundamental, com faixa etária entre 13 e 15 anos.

Dentre as **informações** preocupantes no estudo estão a de que 41,3% dos escolares disseram consumir guloseimas (balas, chicletes, chocolates, doces) cinco ou mais dias por semana e de que 78% fazem menos de uma hora de atividade física diária por semana ou nenhuma atividade.

O consumo de guloseimas só ficou atrás do consumo de feijão (70%), leite (51,5%) e hortaliças (43,4%). Cerca de 33% tomam refrigerante cinco dias ou mais na semana e 35% comem salgados fritos quase todos os dias. Apenas 30% disseram consumir frutas frescas. Aproximadamente 21% dos entrevistados responderam que nunca comem frutas e quase 11% nunca comem hortaliças. Esse padrão regular e elevado de consumo de alimentos não saudáveis tem se mantido desde 2009, quando foi realizada a primeira PeNSE.

Mãe de Gabriela, de 13 anos, a veterinária Julia Morena de Miranda Leão Turíbio diz que se depender da filha, o cardápio restringe-se a biscoitos recheados, macarrão instantâneo e outras "porcarias".

"Não dou dinheiro para comprar lanche na escola, faço lanche para ela levar. Não compro refrigerante em casa, mas almoço pouco em casa e aí ela não come verdura. Ela quer fazer regime, mas não gosta de legumes, não come salada", lamentou a mãe que também gostaria que Gabriela, que é aluna do 9º ano de uma escola particular em Salvador, fizesse mais atividades físicas, que atualmente se limitam a uma hora de esporte na escola por semana. "Ela quer fazer academia, mas já disse que é muito nova para isso, estamos negociando uma aula de boxe ou de dança".

(Disponível em noticias.uol.com.br)

QUESTÃO 1

Veja as acepções encontradas para o verbo "apontar" no Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa 3.0:

Apontar: verbo

1 fazer a ponta de; aguçar, aparar

Ex.: a. um lápis

transitivo direto, transitivo indireto e bitransitivo

2 mostrar, indicar com (dedo, gesto, olhar etc.);

indigitar

Exs.: *apontou(-lhe) o caminho a seguir*

erguendo o braço, apontou para o ônibus

3 Derivação: por extensão de sentido, sentido figurado.

fazer referência a; mencionar, citar

Ex.: *apontou os nomes dos suspeitos*

4 estar voltado para (determinada direção)

Ex.: *a casa aponta para o sul*

5 começar a aparecer ou a nascer; despontar, romper

Exs.: *levantou-se, mal o dia apontou*

o feijão começou a a.

O significado que mais se aproxima daquele que aparece no título da notícia é o:

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

QUESTÃO 2

Sobre a palavra "informações", que aparece em destaque no texto, analise as afirmações.

- I. É um substantivo.
- II. Possui um equivalente masculino.
- III. Pode aparecer no singular.
- IV. Está no aumentativo.

É correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) somente I, II e III.
- (C) somente II, III e IV.
- (D) somente I, II e IV.
- (E) somente I e III.

QUESTÃO 3

Todas as palavras abaixo foram retiradas do terceiro parágrafo do texto. Assinale aquela que for um adjetivo.

- (A) consumo
- (B) guloseimas
- (C) atrás
- (D) frescas
- (E) primeira

QUESTÃO 4

No trecho “se depender da filha, o cardápio restringe-se a biscoitos recheados, macarrão instantâneo e outras porcarias”, aparece a conjunção “se” em destaque. Ela introduz uma circunstância de:

- (A) Condição.
- (B) Concessão.
- (C) Causa.
- (D) Comparação.
- (E) Consequência.

QUESTÃO 5

Releia o final do texto:

“Ela quer fazer academia, mas já disse que é muito nova para isso, estamos negociando uma aula de boxe ou de dança”.

Sobre a palavra em destaque, é incorreto afirmar que:

- (A) É um pronome demonstrativo.
- (B) Está flexionada no masculino.
- (C) É invariável em relação à flexão de número.
- (D) Refere-se à ação de “fazer academia”.
- (E) Foi corretamente utilizada no contexto em que aparece.

Para responder às **questões** de **6 a 10**, leia a tirinha abaixo.



WWW.NABLINDANADA.COM

QUESTÃO 6

A maioria das formas verbais que aparecem nos quadrinhos são de verbos da _____ conjugação e estão no _____.

Assinale a alternativa cujas palavras preencheriam correta e respectivamente as lacunas.

- (A) primeira, infinitivo
- (B) primeira, gerúndio
- (C) segunda, particípio
- (D) segunda, gerúndio
- (E) terceira, infinitivo

QUESTÃO 7

Em “tenho que levantar”, o “que” pode ser classificado morfologicamente como um(a):

- (A) Conjunção.
- (B) Preposição.
- (C) Pronome.
- (D) Substantivo.
- (E) Adjetivo.

QUESTÃO 8

Sobre o trecho “Me tornar um homem melhor”, que aparece no segundo quadrinho, pode-se afirmar que ocorre, em relação à colocação do pronome oblíquo:

- (A) Mesóclise.
- (B) Ênclise.
- (C) Próclise.
- (D) Paráfrase.
- (E) Antítese.

QUESTÃO 9

A forma verbal “posso”, que aparece no primeiro quadrinho, está no:

- (A) Pretérito imperfeito do indicativo.
- (B) Presente do subjuntivo.
- (C) Imperativo afirmativo.
- (D) Futuro do pretérito.
- (E) Presente do indicativo.

QUESTÃO 10

A palavra que poderia substituir “só” (último quadrinho) sem causar alteração de sentido seria:

- (A) Sozinho.
- (B) Especialmente.
- (C) Imediatamente.
- (D) Solitária.
- (E) Apenas.

MATEMÁTICA**QUESTÃO 11**

O valor de x , que é solução da equação $\frac{2x - 0,4}{0,5} = 30$, é tal que $0,1x$ é igual a:

- (A) 7,70
- (B) 3,44
- (C) 1,23
- (D) 0,89
- (E) 0,77

QUESTÃO 12

Três meios da área do meu terreno correspondem a um quinto da área do seu. Nós dois, juntos, temos 3400 m^2 de terrenos. Como o meu terreno é quadrado, qual o perímetro dele, em m?

- (A) 100
- (B) 90
- (C) 80
- (D) 64
- (E) 60

QUESTÃO 13

O volume V_1 de um sólido é inversamente proporcional ao quadrado de uma de suas medidas. Se a medida em questão dobrar de valor, pode-se afirmar que o volume V_2 do novo sólido obtido é tal que:

- (A) $V_2 = 0,25V_1$
- (B) $V_2 = 0,5V_1$
- (C) $V_2 = 2V_1$
- (D) $V_2 = 4V_1$
- (E) $V_2 = V_1$

QUESTÃO 14

Trabalhando oito horas por dia, um homem executa uma tarefa em vinte dias. Se esse homem passar a trabalhar cinco horas por dia, em quanto tempo, em dias, ele executará a mesma tarefa?

- (A) 28
- (B) 30
- (C) 32
- (D) 36
- (E) 38

QUESTÃO 15

Se $2^x = 32$, qual o valor de 3^{x-1} ?

- (A) 121
- (B) 100
- (C) 96
- (D) 81
- (E) 64

QUESTÃO 16

Quantos são os cubos, cujas arestas medem 10 cm, que cabem em uma caixa na forma de um paralelepípedo retângulo com medidas de 1,2 m x 0,9 m x 0,6 m?

- (A) 684
- (B) 660
- (C) 648
- (D) 630
- (E) 620

QUESTÃO 17

Fiz a compra, à vista, de uma camiseta, e recebi um desconto de 18%. Se eu paguei R\$ 45,92, qual será o valor da camiseta sem o desconto?

- (A) R\$ 76,00
- (B) R\$ 64,00
- (C) R\$ 62,00
- (D) R\$ 59,00
- (E) R\$ 56,00

QUESTÃO 18

Qual o valor de $[-(-2)^3 - 2^3]$?

- (A) 0
- (B) 1
- (C) 8
- (D) -8
- (E) -16

QUESTÃO 19

Dois números naturais são divididos, um pelo outro, e o quociente obtido é um número menor que 1. Pode-se concluir que:

- (A) A divisão é exata.
- (B) Um dos números não é inteiro.
- (C) Os dois números não são inteiros.
- (D) Um dos números é irracional.
- (E) A diferença entre os dois números é inteira.

QUESTÃO 20

Peguei emprestado de um amigo uma quantia e paguei, durante quatro meses, juros simples de 5% ao mês. Ao pagar a última parcela, verifiquei que o total de juros foi igual a R\$ 120,00. Quanto peguei emprestado do meu amigo?

- (A) R\$ 660,00
- (B) R\$ 600,00
- (C) R\$ 580,00
- (D) R\$ 550,00
- (E) R\$ 540,00

CONHECIMENTOS GERAIS**QUESTÃO 21**

Primeira cidade tombada pela UNESCO como patrimônio histórico e cultural da humanidade. O título lhe foi conferido por nunca ter perdido os aspectos da arte barroca em seus museus e igrejas, nem tampouco ter a estrutura da cidade modificada, mantendo as casas em estilo colonial, as ruas de pedras e paralelepípedos, estreitas e abruptas. Dentre tantas atrações, estão as igrejas, que lhe conferem ser uma cidade de elevado cunho religioso, com um calendário anual de festas e comemorações, lojas de antiguidades com objetos de grande valor artístico do barroco brasileiro e o pico do Itacolomi (a pedra do menino), onde se pode avistar uma pedra pequena ao lado da montanha, como se fosse mãe e filho. O texto acima se refere a que cidade brasileira?

- (A) Salvador.
- (B) Ouro Preto.
- (C) Diamantina.
- (D) Pirenópolis.
- (E) Goiás Velho.

QUESTÃO 22

Leia as afirmativas a seguir.

- I. Os primeiros habitantes de Florianópolis foram os índios Tupis-Guaranis, que lhe deram as primeiras denominações: Miembipe e Jurerê Mirim.
- II. Mais tarde, os bandeirantes, juntamente com Francisco Dias Velho, fundaram a povoação de Nossa Senhora do Desterro. Para mantê-la, o governo português enviou aproximadamente cinco mil colonos saídos das ilhas dos Açores e Madeira.
- III. No ano de 1894, em uma homenagem a Floriano Peixoto, a cidade recebeu a atual denominação Florianópolis.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente I e III.
- (C) somente II e III.
- (D) nenhuma.
- (E) todas.

QUESTÃO 23

Conhecido como o rio da integração nacional, o São Francisco tem sido cenário de fatos históricos no país. As hidrelétricas da bacia do São Francisco são responsáveis por grande parte do abastecimento de energia da Região Nordeste. Com cerca de 2.700 km de extensão, o rio São Francisco nasce na Serra da Canastra, no estado:

- (A) Do Pará.
- (B) De Minas Gerais.
- (C) Da Bahia.
- (D) De Sergipe.
- (E) De Pernambuco.

QUESTÃO 24

O Destacamento de Operações de Informações – Centro de Operações de Defesa Interna (DOI-CODI) foi um órgão subordinado ao Exército, de inteligência e repressão do governo brasileiro durante o regime inaugurado com o golpe militar de 31 de março de _____, a ditadura militar, também chamada de "Anos de Chumbo". Estabelecido em praticamente todos os estados da federação, em São Paulo as suas instalações eram localizadas na Rua Tutóia, no bairro do Paraíso, onde atualmente funciona o 36º distrito policial.

- (A) 1961
- (B) 1962
- (C) 1963
- (D) 1964
- (E) 1968

QUESTÃO 25

O Sisu foi desenvolvido pelo Ministério da Educação (MEC) para selecionar os candidatos às vagas das instituições públicas de ensino superior a partir da nota obtida no Exame Nacional do Ensino Médio (Enem). A seleção é feita pelo sistema com base na nota obtida pelo candidato. No site do MEC, os candidatos podem consultar as vagas disponíveis, pesquisando as instituições e os seus respectivos cursos participantes. Qual o significado da sigla Sisu?

- (A) Sistema de Seleção Unificada.
- (B) Sistema de Seleção Universal.
- (C) Seleção Superior Unificada.
- (D) Seleção Superior Universal.
- (E) Sistema Integral Superior.

QUESTÃO 26

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas a seguir.

Centenas de pessoas participaram, no mês de junho, de uma manifestação em Hong Kong para exigir proteção para Edward Snowden, o americano que revelou o programa secreto de vigilância em massa de Washington e que está ali escondido. Segundo os organizadores da passeata, cerca de 900 pessoas percorreram o centro da cidade até as portas do consulado dos Estados Unidos em Hong Kong para mostrar seu apoio à decisão de Snowden de revelar a existência do programa de espionagem e exigir explicações e desculpas do Executivo de Barack Obama. Os manifestantes levavam cartazes com mensagens como "Proteção para Snowden", "Obama culpado", "Não à espionagem dos EUA" e "A culpa é do governo americano". Hong Kong é uma ex-colônia _____ e hoje é uma das regiões administrativas especiais (RAE) da República Popular da _____.

- (A) Americana; da Coreia
- (B) Inglesa; da Coreia
- (C) Inglesa; da China.
- (D) Francesa; da Malásia
- (E) Russa; da Indonésia

QUESTÃO 27

O clérigo centrista Hasan Rowhani venceu em primeiro turno a eleição presidencial iraniana, no último dia 15 de junho. O comparecimento à eleição foi alto: 72% dos mais de 50 milhões de eleitores com direito a voto. Sobre o assunto, leia as afirmativas a seguir.

- I. Rowhani é o único candidato moderado entre os seis que disputaram o pleito; os outros aprovados pelo Conselho de Guardiães iraniano são todos conservadores.
- II. Ao longo da campanha, Rowhani disse que, se eleito, desemperraria o dossiê atômico, romperia o isolamento econômico que dificulta a vida da população e lutaria por maiores liberdades individuais, inclusive para mulheres.
- III. Rowhani arrancou o apoio dos principais líderes da oposição, inclusive reformistas.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente II e III.
- (C) somente I e III.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 28

No dia 15 de junho, o Estádio Mané Garrincha foi cenário do jogo entre Brasil e Japão, que marcou a estreia da Copa das Confederações. Manifestantes aglomeraram-se em frente ao estádio e a Polícia Militar foi chamada para contê-los. O protesto era contra:

- (A) A realização do jogo naquele dia.
- (B) A realização do jogo no Estádio Mané Garrincha.
- (C) O uso de recursos públicos na Copa das Confederações.
- (D) A presença da Polícia Militar no local.
- (E) A falta de organização na venda dos ingressos.

QUESTÃO 29

Atualmente, o programa permite girar uma imagem, marcar os locais que você conseguiu identificar para visitá-los posteriormente, medir a distância entre dois pontos e até mesmo ter uma visão tridimensional de uma determinada localidade. Imagens de satélite já foram atualizadas e uma grande parte do Brasil, por exemplo, está em alta resolução. Mesmo pequenas cidades encontram-se disponíveis em detalhes. O produto faz a cartografia do planeta, agregando imagens obtidas de várias fontes, incluindo imagens de satélite, fotografia aérea, e sistemas de informação geográfica sobre um globo em 3D. Foi desenvolvido pela empresa Keyhole, Inc, uma companhia que a Google adquiriu em 2004. Com ele, também é possível ver mapas antigos do planeta todo. Tais características dizem respeito ao:

- (A) Google Earth.
- (B) MapPhone.
- (C) MapNet.
- (D) MapGoogle.
- (E) Google Galaxy.

QUESTÃO 30

Recentemente exibido nos cinemas de todo o país, o Filme "Somos Tão Jovens", dirigido por Antônio Carlos de Fontoura, retratou a juventude e o início da carreira de um jovem de Brasília (DF) que formou uma famosa banda de rock nos anos 80. Sua trajetória é cultuada até hoje numa legião crescente de fãs. Tal músico é:

- (A) Cazuza.
- (B) Philippe Seabra.
- (C) Renato Russo.
- (D) Dinho Ouro Preto.
- (E) Fê Lemos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

Os Arquivos têm ciclo de vida e este é contado a partir da produção do documento e da sua frequência de uso. Depois de destituído dessa vigência, o documento pode ser guardado em função da importância das informações nele contidas. Então, o ciclo pode ser categorizado em três fases ou arquivos:

- I. Arquivo Corrente ou de Gestão, também conhecido como de Primeira Idade ou Ativo.
- II. Arquivo Intermediário, também conhecido como de Segunda Idade ou Semiativo.
- III. Arquivo Permanente, também conhecido como de Terceira Idade ou Histórico.

Agora, de acordo com as afirmativas acima, faça a correta associação.

() São os conjuntos documentais custodiados em caráter definitivo, em função do seu valor. O acesso é público.

() São conjuntos de documentos estreitamente vinculados aos objetivos imediatos para os quais foram produzidos e que se conservam junto aos órgãos produtores em razão de sua vigência e frequência de uso. São muito usados pela administração.

() São arquivos que aguardam, em depósito de armazenamento temporário, sua destinação final. Apresenta pequena frequência de uso pela administração.

A sequência correta é:

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

QUESTÃO 32

De acordo com o elemento mais importante e frequentemente procurado, em cada caso, podemos organizar os fichários ou arquivos, exceto em:

- (A) Ordem alfabética.
- (B) Ordem geométrica.
- (C) Ordem numérica.
- (D) Ordem de assunto.
- (E) Ordem cronológica.

QUESTÃO 33

Marque V (verdadeiro) ou F (falso) em relação aos princípios básicos com relação à gestão de estoque e, em seguida, assinale a alternativa com a sequência correta.

() Identificar e retirar do estoque os itens danificados para serem vendidos prioritariamente.

() Determinar quando se deve reabastecer o estoque. Prioridade.

() Determinar a quantidade de estoque que será necessário para um período pré-determinado.

() Acionar o departamento de compras para executar a aquisição de estoque.

() Manter inventários não periódicos para avaliação das quantidades e estados dos materiais estocados.

(A) V, V, F, F, V.

(B) V, F, F, V, F.

(C) F, V, V, V, F.

(D) V, V, V, F, V.

(E) F, F, V, V, F.

QUESTÃO 34

Os serviços públicos são de competência privativa do Estado, por meio da *Administração Direta ou Indireta*, cabendo à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios a prestação de serviços públicos, podendo ser prestados na seguinte forma:

(A) Serviços Distributivos: aqueles que as organizações privadas executam em apoio à União.

(B) Serviços Centralizados: aqueles que o Poder Público presta por meio de seus órgãos, em seu nome e de sua responsabilidade (pelos próprios órgãos do Poder Público).

(C) Serviços Descentralizados: aqueles que o Poder Público transfere ou repassa sua titularidade ou sua execução, por outorga ou por delegação, a entidades da Administração Privada.

(D) Serviços Descontinuados: aqueles que a Administração deixa de executar de forma descentralizada e os assume individualmente, facilitando a sua realização, conclusão e acompanhamento pelos usuários.

(E) Serviços Delegados: aqueles que a Administração executa de forma centralizada, e os distribui entre os vários órgãos da mesma entidade.

QUESTÃO 35

Entendendo que a Gestão da qualidade visa a conceber, controlar, melhorar os processos de forma sistêmica na organização e mensurar a qualidade dos produtos e serviços por meio de indicadores de desempenho, assinale a alternativa que não complementa essa visão.

- (A) A melhoria do desempenho dos processos tem de ser um dos objetivos externos da organização.
- (B) A melhoria de processos deve ser atingida a partir de abordagens estruturadas que possibilitem o desenvolvimento e a implementação de mudanças com efeitos benéficos e sustentáveis.
- (C) Melhoria contínua é alcançada sempre, como resultado da execução do processo implementado há mais de dez anos.
- (D) Gerir processos com qualidade significa entender sua interdependência em um conjunto de sistemas que, para ser melhor gerenciados, devem ser desdobrados em processos menores.
- (E) A organização excelente aprende não só com as próprias atividades e desempenho, mas também com a experiência de outras organizações. Deve estar sempre atenta às oportunidades de melhoria e de inovação que surgem.

QUESTÃO 36

Julgue as assertivas a seguir.

- I. Hoje a divisão rígida do trabalho cede lugar a equipes multifuncionais, nas quais cada colaborador pode cumprir tarefas variadas.
- II. A participação da equipe nas decisões, em maior ou menor escala, vem sendo um empecilho para os novos modelos de gestão.
- III. Com a participação, os colaboradores envolvem-se com os objetivos e resultados da organização.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I.
- (B) somente II e III.
- (C) somente III.
- (D) somente I e III.
- (E) todas.

QUESTÃO 37

A sobrevivência das organizações vai além da busca por novos clientes, estando relacionada com uma série de fatores que determinarão o sucesso ou o seu fracasso.

- I. Gerência autocrática.
- II. Desenvolvimento humano.
- III. Melhoria contínua.
- IV. Gestão de informação e comunicação.
- V. Garantia do lucro prioritariamente, qualidade depois.

Julgue os fatores relacionados acima, marcando V (verdadeiro) ou F (falso) e assinale a alternativa com a sequência correta.

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

QUESTÃO 38

Assinale a alternativa que não trata de um serviço oferecido pelos cartórios.

- (A) Procuração: é o instrumento pelo qual se confere a alguém o mandato ou a incumbência para efetuar algum ato como se fosse o próprio mandante.
- (B) Reconhecimento de firma: é a comparação de assinaturas para atestar a autenticidade daquela que está no documento.
- (C) Autenticação de documentos: para autenticar um documento é preciso levar a cópia ao cartório, juntamente com o original, para que possam ser comparados.
- (D) Protesto de títulos e documentos: acontece quando chega ao conhecimento do cartório que uma empresa deve a outra empresa.
- (E) Captação e colocação de recursos: obtendo ganhos sobre a intermediação.

QUESTÃO 39

Sobre o atendimento ao cliente interno e externo, associe os conceitos às suas definições.

_____ no atendimento implica conhecer bem o produto ou o serviço a ser vendido, conhecer a empresa e sua metodologia de trabalho, para, assim, passar ao cliente segurança, experiência e conhecimento.

_____ no atendimento implica sermos honestos e nunca prometer o que não podemos cumprir. Isso significa fazer com que o cliente sinta e acredite que pode confiar no trabalho da equipe e no trabalho oferecido pela empresa.

_____ dos profissionais, a predisposição para ajudar e servir traz para o cliente uma sensação de acolhimento e segurança. Dessa maneira, todos os profissionais da companhia, sendo ou não sua função, devem sempre mostrar disponibilidade a quem procura a empresa

_____ é importante em todos locais da empresa, sendo fundamental na área de atendimento para facilitar ao cliente suas escolhas. Por exemplo, o estoque bem organizado facilita que os funcionários encontrem o que buscam com maior rapidez. Sendo assim, bom senso, ordem e arrumação são características que facilitam e colaboram com os serviços dos profissionais de vendas.

_____ faz parte de todo o atendimento e começa a partir do momento em que o cliente entra na loja. Essa comunicação deve ser clara e objetiva, buscando atender às dúvidas dos clientes. Informação adequada e completa para o cliente é fundamental na hora do atendimento.

- (A) Credibilidade, Organização, Comunicação, Disponibilidade, Competência.
- (B) Comunicação, Competência, Organização, Credibilidade, Disponibilidade.
- (C) Competência, Credibilidade, Disponibilidade, Organização, Comunicação.
- (D) Organização, Credibilidade, Disponibilidade, Comunicação, Competência.
- (E) Disponibilidade, Comunicação, Competência, Credibilidade, Organização.

QUESTÃO 40

A finalidade da língua é comunicar, quer pela fala, quer pela escrita. No caso da redação oficial, quem comunica é sempre o Serviço Público. Percebe-se, assim, que o tratamento impessoal que não deve ser dado aos assuntos que constam das comunicações oficiais decorre:

- (A) Da presença de impressões individuais de quem comunica.
- (B) Da impessoalidade de quem recebe a comunicação.
- (C) Do caráter impessoal do próprio assunto tratado.
- (D) Do universo temático das comunicações oficiais que se restringe a questões que dizem respeito ao interesse público.
- (E) Da redação oficial ter naturalmente um destinatário homogêneo e impessoal.

RASCUNHO

RASCUNHO