



• REF. EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2009

CADERNO DE QUESTÕES RECEPCIONISTA

INSTRUÇÕES

P
R
O
V
A

V
E
R
D
E

- Você está recebendo do fiscal um Caderno de Questões com 50 (cinquenta) questões numeradas sequencialmente que compõem a prova objetiva.
- Você receberá, também, a Folha de Respostas personalizada para transcrever as respostas da prova objetiva.

ATENÇÃO

- 1- É proibido folhear o Caderno de Questões antes da autorização do fiscal.
- 2- Após autorização, verifique se o Caderno de Questões está completo, sem falhas de impressão e se a numeração está correta. Confira também se sua prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu. Caso haja qualquer divergência, comunique o fato ao fiscal imediatamente.
- 3- Confira seu nome completo, o número de seu documento e o número de sua inscrição na Folha de Respostas. Caso encontre alguma divergência, comunique o fato ao fiscal para as devidas providências.
- 4- Você deverá transcrever as respostas das questões objetivas para a Folha de Respostas, que será o único documento válido para a correção das provas. O preenchimento da Folha de Respostas é de inteira responsabilidade do candidato.
- 5- Leia atentamente cada questão da prova e assinale, na Folha de Respostas, a opção que a responda corretamente.
- 6- Assinale a cor que corresponda a sua prova na Folha de Respostas, caso o candidato não identifique a cor de sua prova, ou contenha mais de uma marcação neste campo o candidato estará automaticamente eliminado.
- 7- A Folha de Respostas não poderá ser dobrada, amassada, rasurada ou conter qualquer marcação fora dos campos destinados às respostas.
- 8- Na correção da Folha de Respostas, será atribuída nota 0 (zero) às questões não assinaladas, que contiverem mais de uma alternativa assinalada, emenda ou rasura, ainda que legível.
- 9- Você dispõe de 4h (quatro horas) para fazer a prova, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Faça-a com tranquilidade, mas controle seu tempo.
- 10- Você somente poderá deixar definitivamente a sala de prova após 60 (sessenta) minutos de seu início, porém não poderá levar consigo o caderno de questões, podendo reter para si, apenas o campo de marcação do seu gabarito que encontra-se no verso da capa da prova. As provas estarão disponibilizadas no site da AOCP (www.aocp.com.br), no primeiro dia útil subsequente a aplicação das provas.
- 11- O candidato somente poderá retirar-se definitivamente da sala levando o caderno de questões após o encerramento da prova.
- 12- Os 03 (três) últimos candidatos da sala só poderão sair juntos, após a conferência de todos os documentos da sala e assinatura da ata.
- 13- Durante a prova, não será permitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou anotações, calculadoras, relógios, agendas eletrônicas, *paggers*, telefones celulares, BIP, *Walkman*, gravador ou qualquer outro equipamento eletrônico. A utilização desses objetos causará eliminação imediata do candidato.
- 14- Os objetos de uso pessoal, incluindo telefones celulares, deverão ser desligados e mantidos dessa forma até o término da prova e entrega da Folha de Respostas ao fiscal.
- 15- Qualquer tentativa de fraude, se descoberta, implicará em imediata denúncia à autoridade competente, que tomará as medidas cabíveis, inclusive com prisão em flagrante dos envolvidos.

texto 1

Alerta sobre pandemia de nova gripe pode levar anos para ser reduzido

Pode levar anos para que a Organização Mundial da Saúde (OMS) mude a classificação da gripe H1N1 de vírus pandêmico para um similar ao sazonal, informou a agência da Organização das Nações Unidas (ONU) na sexta-feira (9).

A OMS moveu seu nível de alerta pandêmico de até seis pontos para o grau máximo em junho, em resposta à propagação da nova influenza conhecida como gripe suína, que matou ao menos 4.500 pessoas, especialmente na América do Norte.

O porta-voz da OMS Gregory Hartl disse que o alerta sanitário permaneceria até que as pessoas pudessem combater melhor a infecção pela cepa H1N1.

"Em algum momento no futuro, haverá o reconhecimento do fato de que, se ele não estiver mais circulando numa base sustentada, então você reduziria o nível pandêmico", disse ele, ressaltando: "Não há absolutamente nenhuma indicação ainda de que isso esteja acontecendo."

Em pandemias anteriores, afirmou Hartl, foi necessário um tempo para que cepas de gripe preocupantes se tornassem menos contagiosas. A desaceleração em geral vem do fato de as pessoas terem alguma exposição anterior ao vírus ou receberem proteção vacinal.

"Mais cedo ou mais tarde o vírus pandêmico torna-se mais semelhante a um vírus sazonal e isso em geral leva algo em torno de dois ou três anos", afirmou Hartl. "Uma vez que um número suficiente de pessoas tenha sido ou vacinado ou contraído o vírus, torna-se mais difícil a disseminação. Ele começa a agir como uma gripe sazonal."

As autoridades sanitárias nacionais conduzem um monitoramento regular dos vírus de gripe e as pesquisas sobre as cepas em circulação são usadas pelos laboratórios farmacêuticos que vendem vacinas contra a gripe, que normalmente contêm uma mistura de alguns vírus.

GlaxoSmithKline, Novartis, Baxter, AstraZeneca e CSL estão entre as empresas que agora se esforçam para desenvolver e vender vacinas contra a gripe H1N1, rendendo-lhes bilhões de dólares em encomendas governamentais.

A China iniciou o primeiro programa do mundo de vacinação em massa no fim de setembro. Austrália e Estados Unidos também lançaram campanhas tendo como alvo primeiro as crianças e os trabalhadores da saúde.

Hartl afirmou que ainda não havia sinal de que a cepa pandêmica havia sofrido mutação para uma forma mais perigosa ou mais branda do que a

identificada pela primeira vez no México e nos Estados Unidos.

"Até o momento o vírus permaneceu homogêneo", disse ele.

No mais recente boletim sobre o vírus em disseminação, também divulgado nesta sexta-feira, a OMS afirmou que houve um início excepcionalmente precoce das doenças semelhantes à gripe no Hemisfério Norte este outono.

Os vírus influenza, em geral, causam os maiores problemas no inverno.

Nas últimas semanas alguns países da Europa observaram um número maior de casos de doença respiratória e o padrão de gripe no Japão está acima da média, em particular nas grandes cidades. EUA, México e Canadá também tiveram taxas da doença mais altas do que o normal para esta época do ano, afirmou a OMS em um comunicado.

A transmissão de gripe manteve-se estável em regiões tropicais das Américas e da Ásia, com uma "alta intensidade da atividade de doenças respiratórias" registrada na Colômbia, em Cuba e em El Salvador.

No Hemisfério Sul, entretanto, as infecções pela gripe declinaram com o final do inverno, disse a OMS, descrevendo uma redução na transmissão no Chile, na Argentina e na Nova Zelândia e taxas decrescentes da doença na África do Sul e na Austrália.

Textos disponível em
<<http://g1.globo.com/Sites/Especiais/Noticias/0,,MUL1335880-16726-00-ALERTA+SOBRE+PANDEMIA+DE+NOVA+GRIP E+PODE+LEVAR+ANOS+PARA+SER+REDUZID O.html>>. Acesso em 14 out 2009.

QUESTÃO 01

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] No Hemisfério Sul as infecções pela gripe aumentaram com o final do inverno.
- [B] No Hemisfério Sul as infecções pela gripe se estabilizaram com o final do inverno.
- [C] Houve aumento de infecções no Chile, na Argentina e na Nova Zelândia.
- [D] Houve expansão da doença em todos os países da América do Sul e Central.
- [E] Na África do Sul e na Austrália, a OMS apresentou taxas decrescentes da doença.

QUESTÃO 02

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] Nas últimas semanas, todos os países europeus apresentaram um número maior de casos de doença respiratória.
- [B] Nas pequenas e grandes cidades japonesas, os padrões de gripe se encontram na mesma média do ano passado.
- [C] As pequenas cidades do Japão apresentaram índices mais baixos da doença em relação às grandes cidades.
- [D] O padrão de gripe no Japão se encontra em nível mais elevado, principalmente nas pequenas cidades.
- [E] Os países da América do Norte apresentaram taxas mais baixas da doença em relação ao mesmo período analisado.

QUESTÃO 03

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] Nas regiões tropicais das Américas e da Ásia, a transmissão da gripe permaneceu estável.
- [B] Na Colômbia, em Cuba e em El Salvador, a atividade de doenças respiratórias sofreu uma ligeira queda.
- [C] O vírus influenza, normalmente, causa maiores problemas na primavera e no verão.
- [D] Na Colômbia, assim como na Bolívia, o vírus influenza apresentou um número maior de vítimas.
- [E] Em Cuba e em El Salvador, as doenças respiratórias ocorrem em maior número no verão.

QUESTÃO 04

Assinale a alternativa cuja palavra apresenta a divisão correta de suas sílabas.

- [A] Di – sse – mi – na – ção
- [B] Far – ma – cê – u – ti – cos
- [C] Trans – mis – são
- [D] De – cre – scen – tes
- [E] In – fe – çõ – es

QUESTÃO 05

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] A Organização Mundial da Saúde (OMS) mudará a classificação da gripe H1N1 no próximo ano.
- [B] A agência da Organização das Nações Unidas (ONU), na sexta-feira (9), mudou a classificação da gripe H1N1.
- [C] A Organização Mundial da Saúde (OMS) alterou a classificação da gripe H1N1 para gripe sazonal.
- [D] A Organização Mundial da Saúde (OMS) pode levar anos para mudar a classificação da gripe H1N1.
- [E] A agência da Organização das Nações Unidas (ONU) mudou a classificação da gripe H1N1 para pandêmica.

QUESTÃO 06

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] A OMS moveu seu nível de alerta pandêmico para o grau máximo de 6 pontos em junho.
- [B] A gripe suína já matou pelo menos 4500 pessoas, principalmente na América do Norte.
- [C] A gripe suína matou mais de 4.500 pessoas principalmente nas Américas do Norte e do Sul.
- [D] A gripe suína matou menos de 4.500 pessoas na América do Norte e na América Central.
- [E] A nova influenza subiu seu alerta para 6 pontos em junho em resposta ao alerta da OMS.

QUESTÃO 07

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] O tempo não se faz necessário para que cepas de gripe preocupantes se tornem mais contagiosas.
- [B] As pessoas que foram protegidas com vacinas antigripais têm maior chance de contrair nova gripe.
- [C] As pessoas que já contraíram a nova gripe não têm mais chance de contraírem outra gripe suína.
- [D] A desaceleração da pandemia de gripe suína ocorre porque as pessoas ainda não contraíram a doença.
- [E] As cepas de gripes anteriores precisaram de um tempo para se tornar menos contagiosas.

QUESTÃO 08

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] O vírus pandêmico diferencia-se do vírus sazonal em torno de dois ou três anos.
- [B] A vacinação em massa pode elevar o número de pessoas contaminadas pela gripe.
- [C] O vírus pandêmico torna-se mais semelhante a um vírus sazonal por volta de dois ou três anos.
- [D] O vírus pode se espalhar a partir do momento em que as pessoas tomam a vacina.
- [E] A disseminação do vírus fica mais fácil quando a pessoa já contraiu a gripe.

QUESTÃO 09

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] As vacinas contra a gripe apresentam um mistura de alguns vírus da gripe.
- [B] As cepas em circulação são utilizadas pelas autoridades sanitárias.
- [C] As pesquisas sobre as cepas em circulação são executadas pela OMS.
- [D] Os laboratórios monitoram com regularidade os vírus da gripe no Brasil.
- [E] Não cabe às autoridades sanitárias nacionais monitorar os vírus da gripe.

QUESTÃO 10

Considerando o conteúdo do texto 1 assinale a alternativa correta.

- [A] A China iniciou o segundo programa de vacinação em massa após o mês de setembro.
- [B] Austrália e Estados Unidos lançaram campanhas cujo alvo principal são crianças e trabalhadores da saúde.
- [C] O Brasil lançou campanha em massa no fim de setembro, assim como a China.
- [D] A Austrália foi a responsável pela primeira campanha de vacinação em massa no mundo.
- [E] Os Estados Unidos lançaram uma campanha cujo alvo principal são os idosos.

QUESTÃO 11

Assinale a alternativa cujo elemento destacado NÃO é um pronome.

- [A] “A OMS moveu seu nível de alerta pandêmico...”
- [B] “...normalmente contêm uma mistura de alguns vírus.”

- [C] “Não há absolutamente nenhuma indicação ainda...”
- [D] “...se ele não estiver mais circulando numa base sustentada...”
- [E] “...semelhantes à gripe no Hemisfério Norte este outono.”

QUESTÃO 12

Assinale a alternativa que apresenta encontro vocálico.

- [A] Suficiente
- [B] Regular
- [C] Mistura
- [D] Sazonal
- [E] Similar

QUESTÃO 13

Todas as palavras abaixo apresentam a mesma grafia final da palavra decrecentes, EXCETO

- [A] remanescentes.
- [B] indescentes.
- [C] adolescentes.
- [D] fluorescentes.
- [E] incandescentes.

QUESTÃO 14

Assinale a alternativa que apresenta a mesma acentuação gráfica da palavra suína.

- [A] Bovina.
- [B] Eqüina.
- [C] Sulina.
- [D] Ruína.
- [E] Caprina.

QUESTÃO 15

Em todas as alternativas abaixo a expressão destacada desempenha função de sujeito, EXCETO

- [A] “Não há absolutamente nenhuma indicação...”
- [B] “A China iniciou o primeiro programa do mundo de vacinação em massa...”
- [C] “Os vírus influenza, em geral, causam os maiores problemas no inverno.”
- [D] “A transmissão de gripe manteve-se estável em regiões tropicais...”
- [E] “Até o momento o vírus permaneceu homogêneo...”

QUESTÃO 16

Assinale a alternativa cuja expressão destacada NÃO é um predicado.

- [A] "...as infecções pela gripe declinaram com o final do inverno..."
- [B] "A OMS moveu seu nível de alerta pandêmico..."
- [C] "...o vírus pandêmico torna-se mais semelhante a um vírus sazonal..."
- [D] "EUA, México e Canadá também tiveram taxas da doença mais altas..."
- [E] "...alguns países da Europa observaram um número maior de casos..."

QUESTÃO 17

Assinale a alternativa que NÃO contém dígrafo consonantal.

- [A] Pessoas.
- [B] Gripe.
- [C] Junho.
- [D] China.
- [E] Pesquisas.

QUESTÃO 18

Assinale a alternativa cujo elemento NÃO desempenha função de substantivo.

- [A] "Alerta sobre pandemia de nova gripe pode levar anos para ser reduzido"
- [B] "Até o momento o vírus permaneceu homogêneo..."
- [C] "Os vírus influenza, em geral, causam os maiores problemas no inverno."
- [D] "No Hemisfério Sul, entretanto, as infecções pela gripe declinaram..."
- [E] "A China iniciou o primeiro programa do mundo de vacinação..."

QUESTÃO 19

Assinale a alternativa cujo elemento NÃO desempenha função de adjetivo.

- [A] "No mais recente boletim sobre o vírus em disseminação..."
- [B] "...normalmente contém uma mistura de alguns vírus."
- [C] "Alerta sobre pandemia de nova gripe pode levar anos para ser reduzido"
- [D] "...taxas decrecentes da doença na África do Sul e na Austrália."
- [E] "...exposição anterior ao vírus ou receberem proteção vacinal."

QUESTÃO 20

Assinale a alternativa cujo elemento destacado NÃO é um verbo.

- [A] "A transmissão de gripe manteve-se estável..."
- [B] "As autoridades sanitárias nacionais conduzem um monitoramento..."
- [C] "Austrália e Estados Unidos também lançaram campanhas..."
- [D] "Não há absolutamente nenhuma indicação..."
- [E] "...as infecções pela gripe declinaram com o final do inverno..."

CONHECIMENTOS GERAIS E ATUALIDADES**QUESTÃO 21**

Com frequência quinzenal, Maringá passa a fazer parte da nova rota de voos internacionais de carga. A previsão é de receber produtos eletrônicos direto de Miami e no retorno levar confecções produzidas na região. Sobre o assunto em destaque e o comércio exterior, assinale a alternativa correta.

- [A] Balanças comerciais positivas são geradas em um país quando há um *superávit*.
- [B] Os produtos eletrônicos são exportados de Miami enquanto as confecções serão importadas para os Estados Unidos.
- [C] Balanças superavitárias acontecerão à medida que a quantidade de confecções superar em quantidade os produtos eletrônicos vindos de Miami.
- [D] Maringá faz parte de uma rota área de voos internacionais, tanto para carga como para passageiros.
- [E] Várias companhias aéreas já estão oferecendo, com partida direta de Maringá, voos para passageiros com destinos para América do Norte, Europa e Ásia.

QUESTÃO 22

A saúde é um dos assuntos muito importantes quando nos referimos ao desenvolvimento das cidades. É na cidade que as pessoas procuram médico ou recorrem aos serviços de urgência e de maior complexidade. Sobre o assunto em destaque, analise as assertivas e assinale a alternativa correta.

- I) Campanhas de vacinação se enquadram nos serviços de atenção primária desprendida a saúde.
- II) A especialidade da medicina tem trazido cura a algumas doenças que antigamente eram tidas como incuráveis.
- III) Nos postos de saúde é comum atendimento médico, odontológico e até mesmo psicológico.
- IV) A Organização Mundial da Saúde (OMS) monitora o avanço da *Influenza* H1N1 (gripe suína) pelo mundo.

- [A] Apenas II e IV estão corretas.
- [B] Apenas I e III estão corretas.
- [C] Apenas I, II e III estão corretas.
- [D] Apenas II, III e IV estão corretas.
- [E] I, II, III e IV estão corretas.

QUESTÃO 23

Em cidades com grande porte como São Paulo, é comum

- I) ter temperatura mais elevada nas regiões de parques florestados.
- II) ter temperatura mais baixa nas regiões mais afastadas do centro.
- III) ter temperaturas elevadas no centro, devido à ocorrência de muitos prédios, e carros em circulação.
- IV) a ocorrência do fenômeno ilha de calor.

Analise as assertivas e assinale a(s) correta(s).

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

QUESTÃO 24

Mais de 1 bilhão de pessoas passam fome no mundo em 2009, um aumento de 9% em relação ao ano passado, atingindo o nível mais elevado desde 1970. O problema em destaque tem por origem

- [A] o limite que a Terra apresenta na produção de alimentos, praticamente já foi extrapolado.
- [B] a degradação dos solos, de modo que não se consegue produzir alimentos para tratar de toda a população da Terra.

- [C] a ganância dos países do Sul em relação aos países do Norte.
- [D] o desperdício, enquanto há pessoas que não tem o que comer, muitos jogam fora os alimentos.
- [E] as técnicas agrícolas que não conseguem produzir mais, buscando suprir as carências do crescimento populacional pelo mundo.

QUESTÃO 25

No dia 9 de outubro de 2009 foi entregue o disputado prêmio Nobel da Paz de 2009 e o vencedor fez a seguinte afirmação: *“Eu estou surpreso e honrado com a decisão. Não sinto que eu mereça estar na companhia de tantas figuras notáveis que já ganharam esse prêmio, pessoas que inspiraram muita gente no mundo e até a mim mesmo”*. Na verdade, o vencedor do prêmio Nobel da paz deste ano causou surpresa no mundo inteiro, pois foi entregue para

- [A] o Papa Bento XVI, atual chefe da Igreja Católica.
- [B] o ex-presidente do Brasil, Fernando Henrique Cardoso.
- [C] o ex-jogador de futebol, Edson Arantes do Nascimento, conhecido no mundo todo pelo apelido de Pelé.
- [D] o atual presidente brasileiro, Luís Inácio Lula da Silva.
- [E] o atual presidente americano, Barack Hussein Obama.

QUESTÃO 26

A cidade de Maringá, assim como todos os municípios do Brasil, é administrada por representantes dos “Três Poderes” que regem as leis em um país democrático: Executivo, Legislativo e Judiciário. Assinale a alternativa que expressa corretamente os representantes de tais poderes na cidade de Maringá.

- [A] O poder Judiciário é, atualmente, representado pelo prefeito Silvio Barros.
- [B] O poder Executivo é representado pelo prefeito Silvio Barros, enquanto o poder Legislativo tem como representantes, os vereadores de nossa cidade.
- [C] O poder Legislativo é representado pelo prefeito Silvio Barros e o poder Executivo tem como representante o presidente da câmara dos vereadores.
- [D] Os 21 vereadores da cidade elaboram e julgam as leis que norteiam a administração pública do município.
- [E] Depois do prefeito Silvio Barros, a maior autoridade política de nosso município é o presidente da câmara dos vereadores, que é o representante máximo do poder Judiciário em nossa cidade.

QUESTÃO 27

"O governo do Paraná, por meio da Secretaria de Estado de Obras Públicas, abriu nesta sexta-feira (23/10/2009) licitação no valor de R\$ 4.831.296,15 para a conclusão da Penitenciária de Regime Semi-aberto de Maringá, na gleba Ribeirão Colombo, limite com Paiçandu. A abertura dos envelopes com propostas está marcada para o dia 27 de novembro. A empresa vencedora terá seis meses para concluir a obra" (O Diário do Paraná – on-line - 23/10/2009 - Vinícius Carvalho)

A falta de estudos sobre os impactos sociais que este tipo de penitenciária pode criar na região é uma das bases de apoio para a não aceitação do projeto pelos líderes que discutem sobre o assunto. Sobre os impactos que podem ser gerados a partir da instalação deste modelo de penitenciária, analise as assertivas e assinale a alternativa correta.

- I) A instalação deste modelo de penitenciária pode reforçar o crime organizado.
- II) É prevista ampliação da marginalização em regiões circunvizinhas ao modelo de penitenciária apresentado.
- III) Os presos podem incitar o crime na região.
- IV) O modelo proposto pode criar áreas de desvalorização imobiliária nos arredores da sede da penitenciária.

- [A] Apenas I está correta.
- [B] Apenas II e III estão corretas.
- [C] Apenas II e IV estão corretas.
- [D] Apenas I, II e III estão corretas.
- [E] I, II, III e IV.

QUESTÃO 28

Segundo o TSE, as eleições de 2010 acontecerão em primeiro turno no dia 03 de outubro, um domingo.

Tendo por base a informação acima e o tema em destaque, assinale a alternativa correta.

- [A] Nesta data, serão escolhidos, pelo voto indireto, o presidente da república, senadores, deputados e vereadores.
- [B] Nesta data, serão escolhidos pelo voto indireto o presidente da república, governadores, vereadores e prefeitos.
- [C] Nesta data, serão escolhidos pelo voto direto, o presidente da república, deputados, senadores e governadores.
- [D] Nesta data, serão escolhidos pelo voto direto o presidente da república, senadores, vereadores e prefeitos.
- [E] Serão escolhidos pelo voto direto e indireto, presidente da república, senadores, governadores e ministros.

QUESTÃO 29

A calçada ecológica, prevista pela Lei 335/99 em Maringá deve obedecer aos padrões:

Para calçadas de até 3m, a partir do "meio-fio", devem ser feitos: 60 cm de calçada impermeável, 90 cm de área permeável e 1,50m de calçada pavimentada até o limite do muro, as calçadas que extrapolam os 3m à área permeável deve ser maior, tendo duas porções permeáveis. Sobre o assunto em destaque, é INCORRETO afirmar que

- [A] a calçada ecológica é importante para abastecer de água os reservatórios subterrâneos, a exemplo do Aquífero Guarani.
- [B] as áreas impermeáveis são fundamentais para o processo de jardinagem que ocorre junto às calçadas ecológicas em Maringá.
- [C] Esse tipo de calçada ajuda a diminuir o montante de água direcionada para o sistema de drenagem das vias públicas.
- [D] O sistema em destaque pode evitar erosão e destruição do asfalto.
- [E] De acordo com a Lei, a única exceção em relação ao uso da calçada ecológica fica para as vias centrais da cidade.

QUESTÃO 30

Criada a partir do decreto de lei nº 1234/2007 a guarda municipal de Maringá tem a função diretamente de

- [A] multar os infratores do trânsito.
- [B] proteger o patrimônio público.
- [C] combater o narcotráfico.
- [D] defender a população contra criminosos de "colarinho branco".
- [E] mediando situações de roubos de carros apenas na parte central da cidade, onde está a sede oficial do novo pelotão da guarda municipal.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

Considerando o modelo ideal de atendimento, relacione as colunas, depois assinale a sequência correta nas opções abaixo.

- (A) Os fatores fundamentais
 - (B) Satisfação a ser passada ao cliente
 - (C) O profissional de atendimento
 - (D) O ambiente de atendimento
- () Limpo, bem decorado e bem sinalizado. Funcional e automatizado. Atendentes bem selecionados e treinados. Confortável, tanto para o cliente quanto para o atendente.
- () Deve agir como empresa e pensar como cliente. Conhecer bem a empresa e os produtos/Serviços que ela oferece. Conhecer técnicas de relacionamento humano. Ter capacidade e autonomia para resolver problemas. Tratar cada cliente como gostaria de ser tratado.
- () Cortesia, simpatia, educação. Cumprimentos de promessas e ofertas. Desburocratização.
- () Ele é sempre bem vindo. Seus problemas serão tratados por seres humanos. Não está sendo alvo de argumentações falsas.

- [A] C - A - B - D.
- [B] A - B - D - C.
- [C] B - C - D - A.
- [D] C - D - B - A.
- [E] D - C - A - B.

QUESTÃO 32

É importante que se estabeleça uma ótima relação e comunicação entre ocupantes de cargos de nível tático, como por exemplo, executivos, supervisores e seus subordinados, principalmente os que mantêm relacionamento direto com clientes externos. Quanto melhor a orientação por parte da gerência em relação aos seus funcionários, melhor é o relacionamento deles como os clientes.

Baseado nesta afirmativa analise as afirmativas a seguir e informe **(F)** para orientações geradas da Gerência ao funcionário e **(C)** para orientações do funcionário ao cliente. A seguir indique a opção com a sequência correta.

- () Queremos que você saiba o que está acontecendo em nossa organização. É isto que está se passando.
- () Posso ajudá-lo porque eu estou bem informado.
- () Cada um de nós é a empresa: assim, somos todos responsáveis por aquilo que acontece aqui.

- () Você pode contar comigo e com a minha empresa para o cumprimento de nossas promessas.

- [A] C - F - F - C.
- [B] F - F - C - C.
- [C] C - F - C - F.
- [D] F - C - F - C.
- [E] F - C - C - F.

QUESTÃO 33

Preencha a lacuna, e em seguida assinale a alternativa correta.

Uma empresa deve desenvolver mecanismos que possam assegurar condições físicas, ambientais, motivacionais, relacionais, e de interação social e familiar, contribuindo, dessa maneira, para a melhoria da percepção de seus colaboradores, preparando-os melhor para as relações presentes nas organizações. A cooperação faz parte da prática, tanto quanto a competição. Portanto, pode-se supor que o ambiente de trabalho também deve influir no comportamento das pessoas e, por conseguinte influenciar nas (os) _____ e supostamente nos resultados das empresas em todos os sentidos.

- [A] modelos de trabalho
- [B] relações interpessoais
- [C] contribuições e decisões
- [D] análises e mensurações
- [E] meios decisórios

QUESTÃO 34

Raiva, estilos de roupas, críticas, manutenção em equipamentos, falta de máquinas e/ou equipamentos, clima, postura, equilíbrio emocional, humildade, qualidade de vida. O que eles têm em comum? O ambiente de trabalho. Não se pode exigir de uma pessoa ou de uma equipe se esta não tiver um mínimo de comodidade e de condições para realizar suas necessidades básicas. Muitos autores acreditam que "*quanto melhor e mais bem atendidas essas necessidades, tanto melhor será o desempenho obtido*". Dessa forma, pode-se dizer que o ambiente de trabalho é constituído de duas partes distintas:

- [A] Emocional e psicológica.
- [B] Social e física.
- [C] Comunicação e sistemas.
- [D] Espaço e tempo.
- [E] Capacidade organizacional e capacidade produtiva.

QUESTÃO 35

Considere os oito aspectos sobre Segurança e Medicina do Trabalho, listados a seguir

1. Os pisos dos locais de trabalho não deverão apresentar saliências nem depressões que prejudiquem a circulação de pessoas ou a movimentação de materiais.
2. É de 60 kg (sessenta quilogramas) o peso máximo que um empregado pode remover individualmente, ressalvadas as disposições especiais relativas ao trabalho do menor e da mulher.
3. Proteção contra insolação, calor, frio, umidade e ventos.
4. Os locais de trabalho deverão ter, no mínimo, 3 (três) metros de pé-direito.
5. As passagens dos locais de trabalho deverão obedecer às condições de segurança e de higiene do trabalho.
6. Quando o trabalho deva ser executado de pé, os empregados terão à sua disposição assentos para serem utilizados nas pausas que o serviço permitir.
7. O emprego das cores nos locais de trabalho, inclusive nas sinalizações de perigo.
8. Os locais de trabalho deverão ter ventilação natural, compatível com o serviço realizado.

Baseando-se neles, assinale a alternativa correta.

- [A] 1, 2, 3 e 6 tratam das edificações / 7 trata de prevenção à fadiga / 4 trata de outras medidas especiais de proteção / 5 e 8 tratam do conforto térmico.
- [B] 1, 4 e 5 tratam das edificações / 2 e 6 tratam de prevenção à fadiga / 3 e 7 tratam de outras medidas especiais de proteção / 8 trata do conforto térmico.
- [C] 4 e 7 tratam das edificações / 1 e 3 tratam de prevenção à fadiga / 5 e 8 tratam de outras medidas especiais de proteção / 2 e 6 tratam do conforto térmico.
- [D] 5 trata das edificações / 6, 7 e 8 tratam de prevenção à fadiga / 1 e 4 tratam de outras medidas especiais de proteção / 2 e 3 tratam do conforto térmico.
- [E] 6 e 8 tratam das edificações / 4 e 5 tratam de prevenção à fadiga / 1, 2 e 7 tratam de outras medidas especiais de proteção / 3 trata do conforto térmico.

QUESTÃO 36

Um empreendimento, para atender aos requisitos de organização do ambiente de trabalho, necessita manter seus arquivos em condições de funcionamento adequado e satisfatório. É importante observar, por exemplo, se o tamanho da área destinada ao arquivamento de documentos tem capacidade para conter o acervo e se permite a realização do trabalho arquivístico. No que diz respeito ao equipamento, ele pode ser de dois tipos: *material de consumo* e *material permanente*; ambos indispensáveis à realização daquela atividade.

Em relação ao material de consumo, relacione as colunas, depois assinale a sequência correta nas opções abaixo.

- (A) Ficha
(B) Guia Divisória
(C) Tira de Inserção
(D) Pasta
- () Folha de papelão resistente ou de cartolina.
() São inseridas nas projeções das pastas ou guias.
() Sua finalidade é facilitar a busca de documentos e o seu rearquivamento.
() Retângulo de cartolina, onde é registrada a informação.

- [A] B - C - A - D.
[B] A - D - B - C.
[C] C - A - D - B.
[D] D - B - A - C.
[E] D - C - B - A.

QUESTÃO 37

Informe se é falso (F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo sobre a Norma Regulamentadora 17 (NR-17), Anexo II, que trata do trabalho em teleatendimento/telemarketing. A seguir, indique a opção com a sequência correta.

- () O monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulagem independentes.
- () Será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulagem independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano horizontal.
- () O espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda lateral.
- () Os assentos devem ser dotados de: apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento; base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinqüenta) kg/m³; altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores; profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros.

- [A] V - V - V - F.
- [B] V - F - F - F.
- [C] F - F - V - V.
- [D] V - F - F - V.
- [E] F - F - F - F.

QUESTÃO 38

Leia os textos abaixo

1. O gerente de determinada empresa em MG se referia a uma ex-empregada com palavras de baixo calão, na presença dos demais empregados. As ofensas eram inclusive dirigidas à filha da trabalhadora que nem era empregada da empresa. Ela era obrigada a conviver com as brincadeiras de mau gosto do superior hierárquico, que insistia em fazer trocadilhos com o seu nome e sobrenome, expondo-a a situações constrangedoras diante dos colegas. (4.^a Turma do TRT-MG - RO nº 01148-2008-106-03-00-7)
2. O gerente de uma das maiores empresas de refrigerantes do Nordeste, de acordo com denúncia ao Ministério Público, ofereceu uma empregada como “prêmio” aos vendedores que atingissem determinada cota mensal de vendas ou a clientes que adquirissem os produtos da empresa. Outra testemunha revela que esse mesmo gerente obrigou colegas de trabalho do sexo masculino a usar saias como prenda por não terem atingido a cota de vendas. (Ação Civil Pública – Procuradoria Regional do Trabalho da 5.^a Região (Bahia).)
3. Empregador obriga o seu empregado a submeter-se a exame psiquiátrico além do regular e periódico, sugerindo que ele seja portador de doença mental, acatando indicação do superior hierárquico motivada na suspeita de um comportamento “arredio e calado”. (DJMG DATA: 07-08-2004 PG:11)
4. A Lei nº 9.029 de 13 de abril de 1995, estabelece em seu artigo 2º, inciso I, que constitui crime a prática discriminatória da exigência de exames, dentre muitos o de gravidez ou declaração de esterilização, quando do acesso da relação de emprego ou mesmo para sua manutenção.

Tais situações ocorrem, comumente, no ambiente de trabalho, mas não de uma forma constante ou específica. Considerando essas formas de situações, de imposições, analise as assertivas e assinale a sequência correta nas opções abaixo sobre como essas formas são conhecidas.

- I Assédio.
- II Coerção.
- III Repressão.
- IV Dissimulação.
- V Intimidação.

- [A] Apenas II, III e IV.
- [B] Apenas I e II.
- [C] Apenas I, II, III e V.
- [D] Apenas III e V.
- [E] Apenas IV.

QUESTÃO 39

Em relação ao uso da palavra anexo na correspondência comercial, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I Se o anexo for único: **Anexo único**.
- II Se forem vários anexos, no primeiro escreve-se: **Anexo nº.1** e no último: **anexo nº. X e último**.
- III Havendo apenas um anexo, escreve-se, antes das iniciais do redator e do digitador: **Anexo** – e o nome do anexo.
- IV Quando são vários anexos, na carta (no texto da carta) coloca-se: Anexos: 6 (o que indica que os anexos são seis).

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

QUESTÃO 40

A carta comercial possui os seguintes componentes, os quais são elementos constitutivos do documento.

- [A] Timbre, índice e número, localidade e data, endereço, referência, vocativo ou invocação, texto, fecho, anexos, iniciais, cópia: c/c.
- [B] Entidade, serviços, vantagens oferecidas, duração, forma de procedimento, observações.
- [C] Quem está convidando, finalidade, data, horário, local e informações.
- [D] Título, número, valor, texto, local e data, assinatura, testemunha.
- [E] Número, destinatário, remetente, data, endereço, remetente, assunto, assinatura.

QUESTÃO 41

O objetivo de uma correspondência comercial é transmitir uma mensagem clara que seja compreendida e leve o receptor à ação. Baseado nesta afirmativa, objetivando evitar enganos costumeiros com enfoque privilegiando o conteúdo do texto, deixando-se para segundo plano problemas relativos a estética, questúnculas gramaticais e querelas muito mais ligadas a idiosincrasias neuróticas, informe falso (F) para a forma que se deve evitar e (V) para a forma que se deve usar, no uso da gramática nestes documentos e a seguir, indique a opção com a sequência correta.

- () Fez tudo para mim realizar o trabalho.
- () Faz 10 dias.
- () Há duas semanas atrás.
- () Haviã 20 pessoas na reunião.

- [A] F - V - F - V.

- [B] F - V - F - F.
- [C] F - F - F - V.
- [D] V - F - V - F.
- [E] V - V - F - V.

QUESTÃO 42

Em relação aos pronomes de tratamento, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta (s).

- I Os tratamentos Vossa Excelência, Vossa Senhoria, Vossa Eminência e outros que incluem vossa pertencem à terceira pessoa do singular.
- II Utiliza-se o pronome Vossa Magnificência para Reitores de Universidades, Vice-Reitor, pró-reitores.
- III Utiliza-se o pronome Vossa Reverendíssima para o Papa.
- IV Segundo a gramática, são denominados pronomes de tratamento certas palavras ou expressões que valem como pronomes pessoais, como: Você, Senhor, Vossa Excelência.

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

QUESTÃO 43

Considere os 6 (seis) tipos de arquivos.

1. O que trata de documentação de uso diário.
2. O que trata da documentação que não pertence ao arquivo no qual foi colocado sob guarda.
3. O que trata de documentação procedente de arquivo de uso diário e que aguarda sua destinação.
4. Conjunto de documentos preservados de acordo com a sua temporalidade e informação.
5. Conjunto de documentos pessoais ou familiares referentes a indivíduos com importância histórica para um país ou empresa.
6. Documentos produzidos e recebidos por instituições governamentais, federais, estaduais e municipais em decorrência de suas atividades, ou seja, conjunto de documentos de entidade de direito privado que são encarregados de prestar serviços públicos.

Baseando-se nestas assertivas, assinale a sequência que identifica corretamente ao que se refere cada conceito.

- [A] Arquivo Ativo ou Corrente, Arquivo em Depósito, Arquivo Intermediário, Arquivo Permanente ou Inativo, Arquivo Privado, Arquivo Público.
- [B] Arquivo em Depósito, Arquivo Intermediário, Arquivo Permanente ou Inativo, Arquivo Privado, Arquivo Público, Arquivo Ativo ou Corrente.
- [C] Arquivo Permanente ou Inativo, Arquivo Privado, Arquivo Ativo ou Corrente, Arquivo em Depósito, Arquivo Intermediário, Arquivo Público.
- [D] Arquivo Intermediário, Arquivo Ativo ou Corrente, Arquivo em Depósito, Arquivo Público, Arquivo Permanente ou Inativo, Arquivo Privado,
- [E] Arquivo Privado, Arquivo Público, Arquivo Ativo ou Corrente, Arquivo em Depósito, Arquivo Intermediário, Arquivo Permanente ou Inativo.

QUESTÃO 44

Relacione as colunas e depois marque a sequência correta nas alternativas abaixo, com relação as funções básicas do arquivo na empresa. Alguns números poderão ser utilizados mais de uma vez e outros poderão não ser usados.

1. Organizar
2. Classificar
3. Preservar
4. Facilitar Consulta

- () Determinar que tipo de assunto um documento se refere para que possa ser acondicionado em pastas próprias, facilitando sua localização.
- () Guardar em Segurança um documento em local próprio para que possa ser encontrado com facilidade.
- () Tornar fácil e ágil a localização de um documento. Se houver uma demora de mais de 2 minutos para se localizar um documento é um sinal que não está se utilizando corretamente a técnica de documentação e arquivo.
- () Colocar uma ordem cronológica na documentação, deixando-a em condições de ser consultada facilmente.

- [A] 3 - 2 - 4 - 1.
- [B] 1 - 2 - 4 - 3.
- [C] 2 - 3 - 4 - 1.
- [D] 4 - 1 - 3 - 2.
- [E] 4 - 1 - 1 - 2.

QUESTÃO 45

A tarefa de classificar corretamente os documentos a serem arquivados requer tanto o domínio da técnica do arquivo quanto o conhecimento da documentação utilizada. Cada ramo de atividade exige o uso de um sistema que seja adequado ao tipo de documento que circula na organização. Mais de um método pode ser utilizado para atender às necessidades da documentação de uma empresa.

Baseado nesta afirmativa, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) INCORRETA(S), com relação aos métodos de arquivos:

- I Alfabetico – Constitui-se um método direto de pesquisa, em que se usa a ordem alfabética rigorosa, tanto para o nome como para o sobrenome, obedecendo-se a 13 regras de alfabetização.
- II Geográfico – Utilizado quando o documento tem como aspecto principal a sua procedência ou local. Muito empregado na área de vendas, nos setores comercial, de Marketing e de representação comercial, quando a empresa atua em regiões do seu próprio estado, em mais estados ou fora do país.
- III Numérico – Quando o aspecto principal do documento é o seu número. Este método subdivide-se em simples, cronológico, dúplice, decimal, dígito-terminal e método por assunto.
- IV Filmográfico – Muito utilizado em repartições públicas, onde se numera o documento e não a pasta. O documento recebe um protocolo, que o acompanha com uma capa de cartolina, na qual são transcritas outras informações a respeito do documento.

- [A] Apenas I e II.
- [B] Apenas II.
- [C] Apenas III e IV.
- [D] Apenas IV.
- [E] Apenas I e IV.

QUESTÃO 46

O funcionamento pleno de uma empresa depende de todos os que nela trabalham e de sua preocupação em conquistar e manter uma excelente imagem pública. Para compreender nosso papel profissional e a importância de desempenhá-lo eficazmente, é necessário conhecermos bem nossas funções, atribuições, responsabilidades e o modo como elas devem ser postas em prática para o êxito de todos. Dessa forma, existem alguns sinais que são emitidos e que facilitam ou dificultam a comunicação dentro da empresa.

Assim, informe falso (F) para os sinais vermelhos, ou seja, aqueles que dificultam ou impedem o relacionamento saudável e (V) para os sinais verdes, ou seja, aqueles que facilitam e mantêm um bom relacionamento interpessoal e, a seguir, indique a opção com a sequência correta.

- () Cordialidade natural, sem artificialismo.
- () Ausência de nervosismo, sem irresponsabilidade
- () Muita familiaridade e desperdício do tempo alheio.
- () Ausência da predisposição para relacionar-se bem e de princípios da boa educação, tais como cumprimentar, agradecer, oferecer-se para ajudar, etc.

- [A] V - F - V - V.
- [B] V - V - V - F.
- [C] V - V - F - F.
- [D] V - V - F - V.
- [E] F - V - V - F.

QUESTÃO 47

Os colegas são seus clientes internos; pessoas com quem você fala ao telefone, são seus clientes; a pessoa que aguarda na sala de espera é seu cliente; portanto, conclui-se que: o relacionamento com o cliente é uma das mais relevantes ferramentas para manter o diferencial da empresa no mercado. Embasado neste conceito devemos acompanhar essa tendência contribuindo com excelente atendimento e jamais cairmos nas armadilhas dos sete pecados do atendimento ao cliente, os quais se encontram elencados abaixo:

1. Quando o funcionário não demonstra que se importa com o cliente.
2. Os funcionários tentam livrar-se do cliente, sem resolver o problema dele.
3. O cliente é tratado de forma distante, até desagradável.
4. Há funcionários que se dirigem ao cliente, de cima para baixo, como se ele não soubesse nada, fosse uma criança. Isso enfurece as pessoas.

5. O funcionário deixa de agir como se fosse uma pessoa e repete sempre a mesma coisa, da mesma maneira, como os mesmos movimentos, como se estivesse em outro lugar.
6. Acontece com o funcionário que diz: Sinto muito, mas não podemos ser flexíveis.
7. A síndrome do vai-para-lá-e-vai-para-cá. Há pessoas que mandam o cliente de um lugar para o outro, sem nunca resolver nada.

Baseando-se neles, assinale a alternativa que aponta a sequência correta com relação à definição dos sete pecados do atendimento ao cliente.

- [A] Jogo de responsabilidade, apatia, demasiado apego às normas, má vontade, frieza, robotismo, desdém.
- [B] Robotismo, demasiado apego às normas, jogo de responsabilidade, má vontade, apatia, frieza, desdém.
- [C] Demasiado apego às normas, jogo de responsabilidade, robotismo, apatia, má vontade, frieza, desdém.
- [D] Má vontade, frieza, robotismo, desdém, apatia, jogo de responsabilidade, demasiado apego as normas
- [E] Apatia, má vontade, frieza, desdém, robotismo, demasiado apego às normas, jogo de responsabilidade.

QUESTÃO 48

O trabalho de atendimento envolve vários públicos. Eles são uma espécie de “personagens” do “teatro” em que o atendimento deverá acontecer. Estudar para conhecer cada um desses personagens é condição indispensável à expectativa de um bom atendimento. Considerando este conceito analise as assertivas abaixo e assinale a(s) alternativa (s) que indica (m) quem são esses personagens.

- I Clientes, Dirigentes e Gerentes, Técnicos, assessores e assistentes, atendentes, especialistas.
- II Descoberta do problema, diagnóstico, planejamento, ação e avaliação.
- III Consultores e vendedores e consultores-vendedores.
- IV Clientes, Descoberta do problema, diagnóstico, ação e avaliação.

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

QUESTÃO 49

A Figura abaixo ilustra um sistema de operações de serviço em que se destaca o *Front office* e o *Back room* de um restaurante.

Considerando, portanto, o sistema de operações de serviços, informe (F) para o que se refere ao *Front Office* e (B) para o que se refere ao *Back room*. A seguir, indique a opção com a sequência correta.



- () Alto contato com o cliente.
- () Previsibilidade.
- () Incerteza.
- () Difícil controle.

- [A] B - B - F - F
- [B] F - B - F - F
- [C] F - B - B - F
- [D] B - F - F - F
- [E] B - F - B - F

QUESTÃO 50

O bem estar das pessoas deve ser a finalidade principal nas áreas de atendimento ao público de qualquer empresa. Portanto, em relação ao ambiente de uma empresa, enquanto o público aguarda para ser atendimento, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) INCORRETA(s).

- I Considerar aspectos subjetivos como a emoção que se cria ao dispor os objetos, ao se definirem as cores e a iluminação de um ambiente, assim como, no teatro, que leva este item a sua expressão máxima.
- II Usar móveis escuros, independente do tamanho do ambiente.
- III Não tolerar lâmpadas queimadas ou piscando, uma vez que a iluminação pode contribuir com a eficiência e a cordialidade do funcionário.
- IV As cores são, entre outros, recursos que precisa ser bem aproveitado. Influem de modo decisivo no resultado final de recursos cênicos em um ambiente.

- [A] Apenas I e II.
- [B] Apenas I e III.
- [C] Apenas III e IV.
- [D] Apenas II.
- [E] Apenas IV.