



MUNICÍPIO DE LAGOA DA CANOA - AL

CONCURSO PÚBLICO 2014

PROVA TIPO

1

Cargo (Nível Médio – NM):

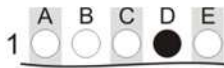
Código: 43

TELEFONISTA

**Prova de Português, Raciocínio Lógico e
Conhecimentos Específicos**

CADERNO DE QUESTÕES

INSTRUÇÕES GERAIS

1. Este **Caderno de Questões** somente deverá ser aberto quando for autorizado pelo Fiscal.
2. Antes de iniciar a prova, confira se o tipo da prova do Caderno de Questões é o mesmo da etiqueta da banca e da Folha de Respostas de questões objetivas.
3. Ao ser autorizado o início da prova, verifique se a numeração das questões e a paginação estão corretas. Verifique também se contém **40 (quarenta)** questões objetivas com 5 (cinco) alternativas cada. Caso contrário, comunique imediatamente ao Fiscal.
4. O tempo disponível para esta prova é de **2 horas e 30 minutos**. Faça-a com tranquilidade, mas **controle seu tempo**. Esse **tempo** inclui a marcação da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
5. Você somente poderá sair em definitivo do Local de Prova depois de decorridas **2 horas** do início da aplicação.
6. Na Folha de Respostas de questões objetivas, confira seu nome, número do seu documento de identificação, tipo de prova e cargo escolhido.
7. Em hipótese alguma lhe será concedida outra **Folha de Respostas** de questões objetivas.
8. Preencha a **Folha de Respostas** de questões objetivas utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta. Na **Folha de Respostas** de questões objetivas, preencha completamente o círculo correspondente à alternativa escolhida, conforme modelo:

9. Será atribuído o valor ZERO à questão que contenha na **Folha de Respostas** de questões objetivas: dupla marcação, marcação rasurada, emendada ou com "X", não preenchida totalmente ou que não tenha sido transcrita.
10. A correção da prova objetiva será efetuada de forma eletrônica, considerando-se apenas o conteúdo da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
11. Caso a Comissão julgue uma questão como sendo nula, os pontos serão atribuídos a todos os candidatos.
12. Não será permitida qualquer espécie de consulta.
13. Ao terminar a prova, **devolva** ao **Fiscal** de Sala este **Caderno de Questões**, juntamente com a **Folha de Respostas** de questões objetivas, e **assine a Lista de Presença**.
14. Na sala que apresentar apenas 1 (um) Fiscal, os 3 (três) últimos candidatos somente poderão ausentar-se da sala juntos, após a **assinatura** da **Ata de Encerramento** de provas.
15. **Assine** neste Caderno de Questões e **coloque** o número do seu documento de identificação (RG, CNH etc.).

Boa Prova!

N. do doc. de identificação (RG, CNH etc.):

Assinatura do(a) candidato(a):

MUNICÍPIO DE
LAGOA DA CANOA



PORTUGUÊS

A questão 1 refere-se ao texto abaixo.

Conheci que Madalena era boa em demasia, mas não conheci tudo de uma vez. Ela se revelou pouco a pouco, e nunca se revelou inteiramente, a culpa foi minha, ou antes, a culpa foi desta vida agreste, que me deu uma alma agreste. [...]

Emoções indefiníveis me agitam – inquietação terrível, desejo doido de voltar, tagarelar novamente com Madalena, como fazíamos todos os dias a esta hora. Saudade? Não, não é isto: é desespero, raiva, um peso enorme no coração.

RAMOS, Graciliano. *São Bernardo*. São Paulo: Record, 2003.

1. Observando os elementos que compõem a tessitura textual, o texto acima é

- A) uma narrativa.
- B) uma descrição.
- C) uma instrução.
- D) uma crônica.
- E) um relato.

A questão 2 refere-se ao texto abaixo.

Não ponha os medicamentos ao volante.

Leia no folheto dos seus medicamentos se estes afetam a sua capacidade de condução. Se for o caso, passe o volante a outro.

PAZ NA ESTRADA
Plano Nacional de Prevenção Rodoviária
O PLANO PARA SALVAR VIDAS.

Disponível em: <<http://www.ihm2012.wordpress.com>>. Acesso em: 09 maio 2014.

2. No texto da publicidade, qual a função da linguagem predominante?

- A) Fática.
- B) Conativa.
- C) Expressiva.
- D) Referencial.
- E) Metalinguística.

3. No enunciado “Colocar um **neófito** em uma posição de liderança o levará a ser tentado pelo orgulho.”, o vocábulo “neófito” equivale a

- A) ateu.
- B) cético.
- C) político.
- D) experiente.
- E) principiante.

A questão 4 refere-se ao texto abaixo.



Disponível em: <<http://www.sugestaodeatividades.blogspot.com>>. Acesso em: 12 maio 2014.

4. A colocação pronominal, conforme a norma padrão, é:

- A) “Nunca o deixe”, já que é discurso direto.
- B) “Me deixe nunca”, pois o verbo tem de vir antes do advérbio.
- C) “Nunca me deixe”, pois o advérbio *nunca* é um atrator da próclise.
- D) “Me abraçe e me beije”, para regularizar a norma social da próclise.
- E) “Abraçe, beije”, pois esses verbos não admitem pronominalização.

A questão 5 refere-se ao texto abaixo.

Tudo é vivo e tudo fala, em redor de nós, **embora com vida e voz que não são humanas**, mas que podemos apreender e escutar, porque muitas vezes essa linguagem secreta ajuda a esclarecer o nosso próprio mistério. Como aquele Sultão Mamude, que entendia a fala dos pássaros, podemos aplicar toda nossa sensibilidade a esse aparente vazio de solidão: e pouco a pouco nos sentiremos enriquecidos.

MEIRELES, Cecília. *Escolha o seu sonho*. São Paulo: Record, 1998.

5. No texto, a oração destacada é

- A) coordenada explicativa.
- B) coordenada conclusiva.
- C) subordinada adverbial concessiva.
- D) subordinada adverbial consecutiva.
- E) subordinada substantiva objetiva direta.

A questão 6 refere-se ao texto abaixo.

Tudo no mundo começou com um sim. Uma molécula disse sim a outra molécula e nasceu a vida. Mas antes da pré-história havia a pré-história da pré-história e havia o nunca e havia o sim. Sempre houve. Não sei o quê, mas sei que o universo jamais começou.

LISPECTOR, Clarice. *A Hora da Estrela*. São Paulo: Rocco, 1998.

6. No texto, o elemento coesivo destacado (Tudo), estabelece uma relação de referência

- A) anafórica, pois o termo pressuposto ocorre depois do item coesivo.
- B) catafórica, pois o termo pressuposto ocorre depois do item coesivo.
- C) anafórica, pois o termo pressuposto ocorre antes do item coesivo.
- D) exofórica, pois o termo pressuposto localiza-se na situação comunicativa.
- E) catafórica, pois o pressuposto localiza-se na situação comunicativa.

A questão 7 refere-se à tirinha abaixo.



Disponível em: <<http://www.bacafa.blogspot.com>>. Acesso em: 12 maio 2014.

7. Na tirinha de Mafalda, o termo “tão”, no 4º balão, exerce a função sintática de

- A) adjunto adverbial de intensidade.
- B) complemento nominal.
- C) adjunto adnominal.
- D) objeto direto.
- E) aposto.

A questão 8 refere-se ao texto abaixo.

DOCE DE IOGURTE

☐ Rende: 6 porções
🕒 Tempo de preparo: 15 min

Ingredientes:

- ▶ 2 caixas de gelatina sabor uva
- ▶ 2 copos de iogurte natural

Modo de fazer:

- Prepare a gelatina de acordo com as instruções da embalagem e leve à geladeira por 2 horas, ou até endurecer ligeiramente.
- Transfira para o liquidificador, junte o iogurte e bata, até obter uma mistura homogênea. Coloque em taças individuais e leve à geladeira por mais 1 hora antes de servir.

Disponível em: <<http://www.docescomreceitas.blogspot.com>>. Acesso em: 11 maio 2014.

8. O texto é essencialmente

- A) dialogal.
- B) preditivo.
- C) narrativo.
- D) dissertativo.
- E) instrucional.

A questão 9 refere-se ao texto abaixo.

As curiosas criaturas marinhas bioluminescentes – **que emitem luz naturalmente, a partir de processos químicos** – representam um desafio para os cientistas que tentam estudá-las. Habitando a centenas de metros de profundidade, elas são difíceis de coletar e não conseguem sobreviver na superfície. Ainda assim, os neurobiólogos consideram a análise desses bichos, em especial de águas-vivas e lulas, essencial para compreender melhor a atividade cerebral humana [...]

ISTOÉ. São Paulo: Ed. Três, nº 2317, 23 abr. 2014.

9. Assinale a alternativa que corresponde à correta classificação do que foi destacado no texto.

- A) Aposto.
- B) Expressão explicativa.
- C) Oração subordinada adjetiva restritiva.
- D) Oração subordinada adjetiva explicativa.
- E) Oração coordenada sindética explicativa.

A questão 10 refere-se ao texto abaixo.

Existem passos que se podem dar para reduzir a distância entre o que os departamentos de Tecnologia da Informação têm que fazer e o que os funcionários querem fazer. E essas medidas podem aumentar a atratividade da área de TI na sua empresa para futuros empregados, e ainda elevar o seu desempenho e valor para o negócio. [...]

Disponível em: <<http://www.computerworld.com.pt/>>. Acesso em: 18 jun. 2014.

10. Assinale a alternativa que apresenta a correta substituição do verbo “existir” em: “**Existem** passos que se podem dar[...]” por uma forma verbal correspondente, atentando-se para o que prescreve a norma culta da língua.

- A) Havia passos que se podem dar [...]
- B) Deve ter passos que se podem dar [...]
- C) Deve haver passos que se podem dar [...]
- D) Devem haver passos que se podem dar [...]
- E) Podem haver passos que se podem dar [...]

A questão 11 refere-se ao texto abaixo.

Quando os caminhões paravam em alguma casa de comércio e nós fazíamos grupos de longe para olhar, Geraldo ficava na frente fazendo palhaçadas para nos provocar. [...]

VEIGA, José J. A usina atrás do morro. BOSI, Alfredo (org.). *O conto brasileiro contemporâneo*. São Paulo: Cultrix, 2002, p. 81.

11. A vírgula, utilizada no texto, indica que há

- A) enumeração de características da personagem Geraldo.
- B) um termo usado para fazer referência ao interlocutor.
- C) acréscimo de informação ao termo ao qual se refere.
- D) inversão na ordem direta de um período.
- E) elipse de um termo.

A questão 12 refere-se ao título abaixo.

Como se comportar à mesa

Superinteressante, São Paulo, maio 2014.

12. No que concerne ao emprego do sinal indicativo de crase no título, procede dizer que é

- A) um emprego obrigatório, uma vez que há uma locução adverbial de forma feminina.
- B) um emprego obrigatório, uma vez que o verbo exige preposição.
- C) um caso opcional, diante de pronome possessivo feminino.
- D) um nome geográfico; por isso, o emprego é obrigatório.
- E) um caso especial, a fim de evitar duplo sentido.

A questão 13 refere-se à tirinha abaixo.



Disponível em: <<http://cageos.files.wordpress.com/>>. Acesso em: 12 maio 2014.

13. Considere o pronome demonstrativo “este”, que aparece nos quadrinhos, e assinale a alternativa correta.

- A) O pronome “este” indica, no texto em que se encontra, algo que já foi dito anteriormente.
- B) O pronome “este” remete a noção de espaço, indicando aquilo que está perto de quem fala.
- C) O pronome “este” expressa uma questão temporal: tempo presente, atual, em relação ao momento da fala.
- D) No espaço, o pronome “este” indica aquilo que está longe tanto da pessoa que fala quanto da pessoa que ouve.
- E) Nesse contexto, poderá ser utilizado tanto o pronome demonstrativo “este” como “esse”, sem prejuízos semânticos ou sem transgredir a linguagem normativa.

14. Dadas as frases,

- I. A justiça vai decidir **se** os prisioneiros devem ser libertados ou **se** serão reconduzidos ao presídio de segurança máxima.
- II. Naquela época, ainda nem **se** sonhava com esse movimento libertário: o feminismo.
- III. Meu amigo, **se** quiser viajar pelo mundo comigo, arrume sua mala e venha.
- IV. De vez em quando a gente **se** esbarra pelos corredores da universidade.

a partícula “se”, em destaque, exerce a função de conjunção em apenas

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

15. Dadas as frases,

- I. **O** que primeiro terminar a prova, receberá uma recompensa.
- II. Não podemos aceitar tudo **o** que nossos antecessores fizeram.
- III. São loucos **os** que agem desta maneira.

os vocábulos “o”/“os” exercem a função de

- A) artigo.
- B) numeral.
- C) pronome relativo.
- D) pronome indefinido.
- E) pronome demonstrativo.

RACIOCÍNIO LÓGICO

RASCUNHOS

A questão 16 refere-se ao texto abaixo.

Uma equipe de fórmula 1 avaliou o consumo dos seus dois carros de corrida durante três voltas (v_1 , v_2 e v_3) em um mesmo circuito. Para cada volta foi estabelecida uma velocidade constante e aos pilotos coube realizar o mesmo caminho. A avaliação medida para as três voltas de cada um dos carros é apresentada na tabela abaixo.

Volta	Consumo (km/L)	
	Carro 1	Carro 2
v_1	20,3	20,6
v_2	20,7	21,6
v_3	21,2	19,8

16. Dadas as afirmativas abaixo,

- I. O consumo médio do carro 1 foi de 20,73 km/L, aproximadamente.
- II. O maior consumo em uma volta foi de 21,6 km/L.
- III. O menor consumo em uma volta foi de 20,3 km/L.

verifica-se que está(ão) correta(s)

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

17. O juiz de futebol marcou uma falta e com um spray branco definiu três pontos distintos (A, B e C) em cima de uma reta traçada a partir da posição da falta (ponto A), passando pela posição da barreira (ponto B) e terminando na posição do goleiro (ponto C). Se considerarmos essa reta como um eixo real e representarmos por \overline{XY} o segmento de reta cujos extremos são os pontos X e Y, então

- A) $\overline{AB} \cap \overline{BC} = \{B\}$.
- B) $\overline{AB} \cap \overline{AC} = \{A\}$.
- C) $\overline{AB} \cup \overline{BC} = \overline{AB}$.
- D) $\overline{AC} \cup \overline{BC} = \overline{BC}$.
- E) $\overline{AC} \cap \overline{BC} = \overline{AC}$.

18. Considere as proposições:

- I. $(P \wedge \sim Q) \leftrightarrow (\sim P \vee R)$
- II. $(P \rightarrow \sim Q) \leftrightarrow ((P \vee R) \wedge Q)$
- III. $((P \wedge Q) \rightarrow R) \rightarrow (P \rightarrow (Q \rightarrow R))$

Se os valores lógicos das proposições P, Q e R são Falso, Falso e Verdadeiro, respectivamente, então os valores lógicos das proposições I, II e III são, respectivamente,

- A) Falso, Falso, Falso.
- B) Falso, Verdadeiro, Falso.
- C) Verdadeiro, Falso, Falso.
- D) Falso, Falso, Verdadeiro.
- E) Falso, Verdadeiro, Verdadeiro.

RASCUNHOS

19. Se A representa o conjunto de torcedores do ASA que moram em Arapiraca e B o conjunto da população de Alagoas, então podemos afirmar que $A \cup B = B$. Nessas condições, temos que

- A) $A \subset B$.
- B) $A = B$.
- C) $A = \emptyset$.
- D) $B \subset A$.
- E) $A \cap B = B$.

20. Se aplicarmos as Leis de Idempotente, De Morgan e Comutativa às proposições $P \wedge P$, $\sim (P \wedge Q)$ e $P \wedge Q$, obteremos, respectivamente,

- A) P , $\sim P \wedge \sim Q$ e $Q \wedge P$.
- B) P , $\sim P \vee \sim Q$ e $Q \wedge P$.
- C) $\sim P$, $\sim P \wedge \sim Q$ e $Q \wedge P$.
- D) P , $\sim P \wedge Q$ e $\sim P \wedge \sim Q$.
- E) $\sim P$, $\sim P \vee \sim Q$ e $\sim P \wedge \sim Q$.

21. O código de barras de identificação dos equipamentos de uma empresa é formado por uma sequência de 3 barras de 2,5 mm e 4 barras de 1,0 mm. Se cada sequência identifica um único equipamento, quantos equipamentos diferentes podem ser identificados?

- A) 11.
- B) 12.
- C) 30.
- D) 32.
- E) 35.

22. Duas cidades do interior de Alagoas possuem juntas 60 mil habitantes. Uma dessas cidades possui 10 mil habitantes a mais que um quarto da população da outra cidade. Nessas condições, é correto afirmar que

- A) uma das cidades possui o dobro de habitantes da outra.
- B) uma das cidades tem menos de 20 mil habitantes.
- C) as duas cidades têm mais de 25 mil habitantes.
- D) as duas cidades têm menos de 35 habitantes.
- E) uma das cidades tem 25 mil habitantes.

23. Devido à falta de chuva na região Sudeste, o governo prometeu aumentos na conta da energia elétrica de 20% para o segundo semestre e 30% para o próximo ano, cada um deles aplicado de uma só vez. Se o preço pago atualmente pelo Watt é P, o preço a ser pago no final do próximo ano será

- A) 0,50P.
- B) 0,56P.
- C) 1,50P.
- D) 1,52P.
- E) 1,56P.

24. Quantas linhas de telefone celular são identificadas por uma sequência de 8 dígitos, com os 4 primeiros distintos entre si e não nulos?

- A) 4×10^4
- B) 32×10^8
- C) 3024×10^4
- D) 6521×10^4
- E) 6521×10^8

25. Uma Cooperativa de Leite de Alagoas identifica cada caixa de leite do tipo integral com uma sequência de três letras seguida por três algarismos e cada caixa de leite desnatado com uma sequência de três letras seguida de quatro algarismos. As caixas de leite são identificadas pelas letras CLA e pelos algarismos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8. Sabe-se, também, que as caixas são identificadas sem a repetição de letras e algarismos e a identificação nunca é repetida. Quantas caixas de leite a Cooperativa pode identificar com esse sistema?

- A) 2 016
- B) 4 032
- C) 8 064
- D) 10 080
- E) 12 096

RASCUNHOS

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. Assinale a alternativa que contempla um comportamento adequado em relação à ética profissional no serviço público.

- A) Ao saber que um colega de trabalho está recebendo gratificações financeiras e presentes em troca da divulgação de informações sigilosas, o servidor faz uma queixa formal à sua chefia imediata.
- B) Um cidadão liga para a prefeitura e comenta com o telefonista que não gostou do atendimento de um colega de trabalho no dia anterior. O telefonista concorda com o cidadão e informa que também tem problemas com o citado atendente.
- C) Determinado servidor público com cargo de chefia, ao identificar-se na entrada de uma casa de *shows*, solicita a sua isenção no pagamento do ingresso e exige tratamento especial enquanto estiver no recinto.
- D) Ao receber um documento público de outra repartição, o servidor, ao lê-lo, notando que existem diversos erros gramaticais e resolve, por conta própria, reescrever o documento e corrigir as falhas identificadas.
- E) Um servidor público, responsável pelo recrutamento e seleção de terceirizados, transmite a um parente desempregado informações sobre o conteúdo de uma seleção que ainda será divulgada.

27. No momento em que o funcionário está realizando um atendimento telefônico a um cliente, ele está representando a imagem da organização. Assim, uma postura inadequada poderá ter impactos não somente para o telefonista, mas também para a empresa em que ele trabalha. Assinale a alternativa correta acerca das características que envolvem uma boa comunicação telefônica.

- A) Para toda e qualquer organização tempo é dinheiro. Dessa forma, o telefonista deve realizar o atendimento da forma mais rápida possível.
- B) O telefonista não deve fazer uso de gírias ou linguagem exageradamente informal, devendo adotar um padrão de atendimento claro e compreensível.
- C) Durante uma ligação, caso o atendente identifique que se trata de um cliente antigo, o funcionário pode tratá-lo de maneira informal, chamando-o de “querido”, por exemplo.
- D) “Dois minutinhos” ou “um momentinho” são as expressões mais adequadas para se utilizar quando o(a) atendente não dispõe, no momento, da informação solicitada.
- E) Quando o aparelho telefônico ou o *headset* apresentam defeito, impedindo o cliente de ouvir com clareza, o(a) telefonista deve aproximar, ao máximo, a boca ao aparelho.

28. Durante uma queda de energia elétrica um computador pode continuar funcionando por um determinado período de tempo, se ele estiver ligado a um

- A) *nobreak*.
- B) filtro de linha.
- C) leitor de CD-ROM.
- D) estabilizador de voltagem.
- E) impressora multifuncional.

29. Uma boa comunicação telefônica tem por objetivo transmitir uma imagem profissional, eficaz e competente para os clientes de uma organização. Para que tal atendimento preserve um padrão de qualidade, algumas regras devem ser levadas em consideração. Das alternativas a seguir, qual apresenta uma postura correta na comunicação telefônica?

- A) Caso a ligação recebida apresente ruídos que impossibilitem o atendimento, o telefonista deve desligá-la imediatamente.
- B) Ao ser solicitada uma informação de que o atendente não dispõe no momento, este improvisar uma resposta adequada.
- C) O telefonista precisa manter ao seu alcance apenas o controle de chamadas interurbanas, deixando afastados outros tipos de registros.
- D) Se o cliente reclamar que não consegue ouvir a voz do telefonista, o funcionário deve aumentar o tom de voz até ser entendido.
- E) Durante uma chamada telefônica, o atendente, na medida do possível, deve manter o cliente informado, evitando esperas prolongadas.

30. A função de Telefonista exige uma série de atribuições e procedimentos quanto ao uso de equipamentos de escritório que, se não forem devidamente observadas, podem resultar em dificuldades na execução das atividades diárias. Assinale a alternativa que contém atribuições do cargo de Telefonista.

- A) Enviar e receber correspondências ou produtos da empresa, protocolando-os no livro de correspondências.
- B) Responder perguntas gerais sobre a organização e direcionar clientes ou fornecedores para os setores específicos.
- C) Assessorar o Auxiliar de Serviços Gerais, varrendo a sala e limpando as mesas pelo menos uma vez ao dia.
- D) Manter atualizada, e sob sua responsabilidade, as listas telefônicas internas, externas e de outras localidades.
- E) Fazer manutenção nos equipamentos telefônicos defeituosos, para assegurar o seu perfeito funcionamento.

31. Uma organização horizontal é caracterizada pela redução dos níveis hierárquicos, o que promove uma maior proximidade entre empregados e clientes. Assinale a alternativa correta relativa às organizações horizontais.

- A) Não é possível a existência de organizações horizontais no Brasil por causa do “jeitinho brasileiro”.
- B) Uma das maiores dificuldades desse modelo organizacional é a alta rotatividade entre os empregados.
- C) Numa organização horizontal, ao contrário da vertical, não existe a chefia direta, pois todos são chefes de si mesmos.
- D) Uma das principais características desse tipo de organização é a baixa qualificação profissional e educacional dos funcionários.
- E) Esse tipo de organização facilita o processo de tomada de decisões, uma vez que todos os envolvidos estão em níveis muito parecidos.

32. Para que o processo de comunicação ocorra de maneira adequada, existem algumas condições fundamentais. Assinale a alternativa que contém uma dessas condições.

- A) O receptor da mensagem deve possuir total domínio da temática abordada.
- B) A transmissão de sentidos na comunicação não depende de um sistema linguístico de domínio comum.
- C) Existência de elementos suficientes tanto para a produção quanto para a recepção da mensagem.
- D) O tipo de linguagem tem pouca influência no processo de comunicação, sendo as distorções irrelevantes.
- E) Consciência de que, mesmo considerando que no processo de comunicação existem várias possibilidades interpretativas, a única interpretação correta é a do receptor.

33. De acordo com Moscovici (2003, p. 5), “pode-se considerar equipe um grupo que compreende seus objetivos e está engajado em alcançá-los, de forma compartilhada. A comunicação entre os membros é verdadeira, opiniões divergentes são estimuladas. A confiança é grande, assumem-se riscos.” Além da capacidade de comunicação, qual das características do trabalho em equipe a seguir fica evidente na citação acima?

- A) Resolução de conflitos.
- B) Planejamento.
- C) Persuasão.
- D) Liderança.
- E) Inovação.

34. De acordo com o Art. 20, da Lei nº 9.296/96, “Não será admitida a interceptação de comunicações telefônicas quando ocorrer qualquer das seguintes hipóteses”:

- I. não houver indícios razoáveis da autoria ou participação em infração penal;
- II. a prova puder ser feita por outros meios disponíveis;
- III. o fato investigado constituir infração penal punida, no máximo, com pena de detenção.

Das hipóteses acima, está(ão) correta(s)

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

35. O *Balanced Scorecard* (BSC) é uma ferramenta essencial na gestão estratégica organizacional. Para idealizar essa ferramenta, Kaplan e Norton (1997) realizaram um estudo motivados pela crença de que alguns indicadores não eram suficientes para medir o desempenho e gerar valor para uma organização. Quais são esses indicadores?

- A) Físicos e nucleares.
- B) Contábeis e financeiros.
- C) Culturais e pedagógicos.
- D) Ambientais e sustentáveis.
- E) Assistenciais e filantrópicos.

36. A qualidade no atendimento vem mostrando-se cada vez mais um importante diferencial competitivo para as organizações, o poder público tem investido de forma sistemática em treinamento e capacitação dos seus servidores. Assinale a alternativa correta acerca da qualidade no atendimento.

- A) A confiabilidade e a credibilidade são fundamentais para um bom atendimento, pois transmitem confiança e segurança ao receptor.
- B) Um bom atendimento resume-se ao fornecimento da informação desejada e dentro de um tempo aceitável para o(a) cliente.
- C) Se o(a) cliente manifestar desinteresse ou mostrar que tem pressa, a cordialidade e atenção no atendimento devem ser dispensadas.
- D) A padronização e a uniformidade no atendimento devem ser deixadas de lado, caso o(a) cliente entre em contato diversas vezes no mesmo dia.
- E) Ao atender uma chamada telefônica em que o(a) cliente demonstra mal humor ou sarcasmo, o(a) telefonista deve desligar o telefone ou transferir para outra pessoa.

37. Uma autarquia pode ser definida como pessoa jurídica de direito público que possui autonomia administrativa e orçamentária e integra a administração pública indireta. Uma das principais características desse tipo de administração é o desempenho de funções do Estado de forma descentralizada. Qual dos órgãos a seguir é uma autarquia federal?

- A) Caixa Econômica Federal (CEF).
- B) Conselho Regional de Enfermagem (COREN).
- C) Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).
- D) Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT).
- E) Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

38. De acordo com Wright, Kroll e Parnell (2000, p. 24), a Administração Estratégica pode ser definida como “planos da alta administração para alcançar resultados consistentes com a _____ e os _____ gerais da organização.” Quais são, respectivamente, as palavras que preenchem as lacunas da citação?

- A) Participação e funcionários.
- B) Segurança e patrimônios.
- C) Política e serviços.
- D) Missão e objetivos.
- E) Visão e estatutos.

39. Com relação aos organismos da administração pública, é correto afirmar que uma empresa pública caracteriza-se por

- A) ser pessoa jurídica de direito privado.
- B) não ter relação direta com a administração pública.
- C) ser administrada exclusivamente pela iniciativa privada.
- D) não precisar de lei específica para autorizar a sua criação.
- E) ter as mesmas características que as autarquias e fundações.

40. A Lei nº 8.159/91 dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. De acordo com essa Lei:

- I. apenas os brasileiros natos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral;
- II. os documentos de valor permanente são inalienáveis e imprescritíveis;
- III. está sujeito à responsabilidade penal, civil e administrativa, aquele que desfigurar ou destruir documentos de valor permanente ou considerado como de interesse público e social.

Das afirmações acima, está(ão) correta(s) apenas

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