

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO BENEDITO DO RIO PRETO - MA
CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS



CARGO:

DIGITADOR

TURNO: MANHÃ



CADERNO DE PROVA OBJETIVA

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO:

1. Examine se a prova está completa, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas. Qualquer reclamação somente será aceita até os 15 minutos iniciais.
2. A prova consistirá de 40 questões com quatro alternativas (A, B, C, D e E) das quais apenas uma é verdadeira. Leia atentamente cada questão e escolha a alternativa, marcando sua resposta no cartão resposta, cobrindo levemente todo o espaço correspondente à letra a ser assinalada.
3. Durante a prova, é vedado o intercâmbio e o empréstimo de qualquer material entre os candidatos.
4. Não poderão ser utilizados, durante a prova, recursos como: régua, dicionário, boné, calculadora, relógio digital, bem como outro material que possa indicar tentativa de fraude.
5. Esta prova terá duração de 4 horas, com início às 8h e término às 12h.



MAIS INFORMAÇÕES:

Internet:

www.institutomachadodeassis.com.br

Telefone: (86) 9438-4081

NOME DO CANDIDATO:

INSTITUTO MACHADO DE ASSIS - IMA / CONCURSO PÚBLICO PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO BENEDITO DO RIO PRETO-MA

RASCUNHO

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

FOLHA DE ANOTAÇÃO DO GABARITO - ATENÇÃO: Esta parte somente deverá ser destacada pelo fiscal da sala, após o término da prova



LÍNGUA PORTUGUESA

QUESTÕES DE 1 A 10

INSTRUÇÃO:

Para responder a essas questões, assinale APENAS UMA ÚNICA alternativa correta e marque o número correspondente na Folha de Respostas.

TEXTO I

A urbanização se intensificou com a expansão das atividades industriais, fato que atraiu (e ainda atrai) milhões de pessoas para as cidades. Esse fenômeno provocou mudanças drásticas na natureza, desencadeando diversos problemas ambientais, como poluições, desmatamento, redução da biodiversidade, mudanças climáticas, produção de lixo e de esgoto, entre outros.

A expansão da rede urbana sem o devido planejamento ocasiona a ocupação de áreas inadequadas para a moradia. Encostas de morros, áreas de preservação permanente, planícies de inundação e áreas próximas a rios são loteadas e ocupadas. Os resultados são catastróficos, como o deslizamento de encostas, ocasionado a destruição de casas e um grande número de vítimas fatais.

A compactação do solo e o asfaltamento, muito comuns nas cidades, dificultam a infiltração da água, visto que o solo está impermeabilizado. Sendo assim, o abastecimento do lençol freático fica prejudicado, reduzindo a quantidade de água subterrânea. Outro fator agravante dessa medida é o aumento do escoamento superficial, podendo gerar grandes alagamentos nas áreas mais baixas.

Outro problema ambiental urbano preocupante é o lixo. O aumento populacional causa uma maior produção de lixo, especialmente no atual modelo de produção e consumo. A coleta, destino e tratamento do lixo são questões a serem solucionadas por várias cidades. Em muitos locais, o lixo é despejado nos chamados lixões, locais sem estrutura para o tratamento dos resíduos. As consequências são: odor, proliferação de doenças, contaminação do solo e do lençol freático pelo chorume, etc.

O déficit nos serviços de saneamento básico contribui para o cenário de degradação ambiental. A quantidade de esgoto doméstico e industrial lançado nos rios sem o devido tratamento é imensa. Esse fenômeno reduz a qualidade das águas, gerando a mortandade de espécies aquáticas e a redução do uso dessa água para o consumo humano.

Nos grandes centros industrializados, os problemas ambientais são mais alarmantes. Nesses locais, a emissão de gases dos automóveis e das fábricas polui a atmosfera e retém calor, intensificando o efeito estufa. Com isso, vários transtornos são gerados à população: doenças respiratórias, chuvas ácidas, inversão térmica, ilhas de calor, etc.

A poluição sonora e a visual também geram transtornos para a população. Os ruídos ensurdecedores e o excesso de elementos destinados à comunicação visual espalhados pelas cidades (cartazes, banners, placas, outdoors, fios elétricos, pichações, etc.) afetam a saúde dos habitantes.

Portanto, diante desse cenário de diferentes problemas ambientais urbanos, é urgente a necessidade de elaboração e aplicação de políticas ambientais eficazes, além da conscientização da população. Entre as medidas a serem tomadas estão a redução da produção do lixo, a reciclagem, o tratamento adequado do lixo (incineração ou compostagem), o saneamento ambiental, o planejamento urbano, a educação ambiental, a redução da emissão de gases poluentes, entre outras.

Extraído: <http://www.mundoeducacao.com/geografia/os-problemas-ambientais-urbanos.htm>

QUESTÃO 01

A questão central do texto è:

- A) A poluição sonora causada pelos paredões de som que causam graves problemas na audição humana.
- B) O aumento da população na periferia das cidades provoca uma maior inserção dos jovens no tráfico de drogas.
- C) O aumento de casos de chuva ácida provocado pela emissão de gases de efeito estufa.
- D) Os vários problemas ambientais que tem marcado a sociedade moderna, causados principalmente pela urbanização desenfreada, pela expansão da rede urbana, pela poluição sonora e visual, etc.
- E) O aumento da poluição urbana tem como causa exclusiva a falta de conscientização das pessoas.

QUESTÃO 02

Todas as afirmações a seguir estão corretas em relação ao texto, EXCETO:

- A) A expansão das atividades industriais causou um aumento da urbanização, ou seja, um maior aumento da população das cidades.
- B) Nos grandes centros industrializados, os problemas ambientais são mais graves.
- C) A expansão da industrialização nas cidades não possui relação com o aumento dos problemas ambientais, como poluição do solo, desmatamento, redução da biodiversidade e diversos outros.
- D) O aumento populacional causa uma maior produção de lixo, o que é um grande problema para as cidades.
- E) O lixo não é um problema ambiental nas grandes cidades.

**QUESTÃO 03**

Segundo o autor do texto:

- A) Enquanto os problemas ambientais aumentam cada vez mais, o Estado não realiza nenhuma ação para reverter essa situação. O dinheiro gasto pelos cidadãos em impostos não é revertido em favor de benefícios. O problema ambiental, portanto, é causado exclusivamente pelos políticos.
- B) Com a maior conscientização das pessoas com o passar dos anos, a tendência é a diminuição da poluição nas grandes cidades.
- C) O déficit nos serviços de saneamento básico não agrava a poluição dos rios, tendo em vista que o Ministério do Turismo possui uma fiscalização rigorosa neste sentido.
- D) A ação da natureza é a única causa dos atuais problemas ambientais.
- E) É necessária uma tomada de ação no sentido de tentar diminuir os problemas ambientais. Deve haver uma ação conjunta entre a adoção de políticas ambientais eficazes e a conscientização da população.

QUESTÃO 04

Considere o seguinte trecho do texto : "A expansão da rede urbana sem o devido planejamento **ocasiona** a ocupação de áreas inadequadas para a moradia." Assinale a classe gramatical do termo em destaque.

- A) verbo
- B) advérbio
- C) substantivo
- D) conjunção
- E) interjeição

QUESTÃO 05

Considere o seguinte trecho do texto: "Esse fenômeno provocou **mudanças drásticas** na natureza, desencadeando diversos problemas ambientais, como poluições, desmatamento, redução da biodiversidade, mudanças climáticas, produção de lixo e de esgoto, entre outros. " Assinale a alternativa que indique ,respectivamente, a classe gramatical das palavras destacadas.

- A) Verbo e adjetivo
- B) Substantivo e adjetivo
- C) Adjetivo e Substantivo
- D) Substantivo e Conjunção
- E) Substantivo e Verbo

QUESTÃO 06

Assinale a alternativa em que **NÃO** se tenha obedecido às regras de concordância nominal.

- A) Buscou proteção contra raios ultravioleta.
- B) Compraremos camisas cinza.
- C) Usaremos nossos uniformes azul-claros.
- D) Usaremos roupas limpas.
- E) Gostamos de carros vermelhos-sangue.

QUESTÃO 07

Assinale a alternativa em que o plural dos substantivos está feito de forma **CORRETA**.

- A) lobo - lobos ; pele - peles; céu - céus;
- B) artesão - artesãos; cidadão – cidadãos; cristão - cristãos;
- C) mal – maus; paiol – paióis; paul – paus
- D) fóssil – fósseis; fácil – fácius; nuvem – nuvens
- E) fácil – facies; mal – maus; certo - certos

QUESTÃO 08

Regência verbal é a relação que, em certa acepção, o verbo estabelece com o seu complemento. Assinale a alternativa **INCORRETA** quanto à Regência Verbal.

- A) O aluno aspirava ao cargo
- B) O gerente visa o cheque
- C) Os torcedores assistiram o jogo de futebol.
- D) Esse direito não assiste a você.
- E) Eu gosto muito de Amanda.

QUESTÃO 09

Assinale a alternativa em que a Colocação Pronominal foi feita de forma **ADEQUADA**.

- A) Te vi ontem na festa.
- B) Amar-te-ei a vida inteira.
- C) Nunca queixou-se de minhas manias.
- D) Alguém ligou-me.
- E) Te amei por mais de seis anos.

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa em que as todas as palavras estão grafadas de forma **CORRETA**.

- A) ameixa, caixa, peixe
- B) mexa, mexerico, mexilhão
- C) gracha, laxante, muxoxo
- D) xaxim, xenofobia, chicara
- E) caicha, botijão, gás



História do Município

QUESTÕES DE 11 A 15

QUESTÃO 11

De acordo com os aspectos geográficos do município de São Benedito do Rio Preto, marque a alternativa que aponta corretamente a mesorregião e a microrregião em que o município faz parte, respectivamente:

- A) Chapadinha e Vale do Monte
- B) Leste Maranhense e Bocaina
- C) Sudeste Maranhense e Potiguação
- D) Leste Maranhense e Chapadinha
- E) Nordeste Maranhense e Vale Maranhense

QUESTÃO 12

Assinale a opção que indica corretamente o clima predominante no município de São Benedito do Rio Preto:

- A) Semiárido
- B) Subtropical
- C) Equatorial
- D) Tropical
- E) Equatorial

QUESTÃO 13

Não há só uma hipótese para a origem do nome do Estado do Maranhão. A teoria mais aceita é que Maranhão era o nome dado ao Rio Amazonas pelos nativos da região antes dos navegantes europeus chegarem ou que tenha algum relação com o Rio Marañon no Peru. Mas há outros possíveis significados como: grande mentira ou mexerico. Outra hipótese seria pelo fato do Estado conter um emaranhado de rios. Também pode significar mar grande ou mar que corre. Em 1534, D. João III divide a Colônia Portuguesa no Brasil em Capitânias Hereditárias, sendo o Maranhão parte de 4 delas (Maranhão 1ª parte, Maranhão 2ª parte, Ceará e Rio Grande), para melhor ocupar e proteger o território colonial. Porém, a ocupação no Maranhão aconteceu a partir da invasão francesa à Ilha de Upaon-Açu (Ilha de São Luís) em 1612, liderada por Daniel de La Touche, Senhor de La Ravardière, que tentava fundar colônias no Brasil. Os franceses chegaram a fundar um núcleo de povoamento chamado França Equinocial e um forte chamado de "Fort Saint Louis". Esse foi o início da cidade de São Luís. Entretanto, os portugueses expulsaram os franceses em 1615 na batalha de Guaxenduba, sob o comando de Jerônimo de Albuquerque Maranhão, e passam a ter controle das terras maranhenses. Nesse episódio, foi importante a participação dos povos indígenas que somaram forças a ambos os lados e estendendo o tamanho da batalha. (Disponível em: <http://www.achetudoeregiao.com.br/ma/historia.htm>)

- A) Famílias de José Rodrigues de Mesquita e de Rufino Alves da Silva
- B) Manoel Alvino de Mesquita e de Juventino Magalhães
- C) Bernardo da Cunha Mesquita e de José Rodrigues de Mesquita
- D) José Carlos de Mesquita e de Izabel Alves de Moraes
- E) Mário Fernandes da Silva e Manoel Alvino de Mesquita.

QUESTÃO 14

Quais as principais atividades econômicas desenvolvidas pelas primeiras famílias que colonizaram o município de São Benedito do Rio Preto:

- A) Milho, feijão, cana-de-açúcar e arroz
- B) Algodão, milho, feijão e soja
- C) Milho, Soja, mandioca e algodão
- D) Cana-de-açúcar, mandioca, arroz e algodão
- E) Arroz, soja, algodão e mandioca

QUESTÃO 15

As primeiras famílias que colonizaram o Município de São Benedito do Rio Preto fundaram a Vila de São Benedito que fazia parte na época do município de Vargem Grande, até que em 1949, no mandato do governador Sebastião Archer da Silva, através da lei 156 de 21 de outubro de 1948, cria o município do Curuzu, com o primeiro prefeito nomeado: Domingos Rodrigues Mesquita, e em seguida o primeiro prefeito eleito: Raimundo Erre Rodrigues. O nome Curuzú origina-se do nome de uma localidade no Paraguai onde o Brasil venceu uma batalha durante a Guerra do Paraguai e depois no local o exército construiu o Forte de Curuzú. As pessoas responsáveis pelas reformas dos nomes dos municípios na época da fundação utilizaram este nome em homenagem à vitória brasileira na chamada de Batalha do Curuzú. O nome atual do município se originou:

- A) Por ter sido o antigo nome da vila e em homenagem ao santo padroeiro da cidade. Rio Preto foi usado por representar o rio que corta a cidade, por ser um dos principais motivos do povoamento da cidade e por que na época já existia um município brasileiro com o mesmo nome do santo.
- B) Por ter sido o nome da primeira família que colonizou o município. Rio Preto foi utilizado para demonstrar a poluição causada no rio que corta a cidade.
- C) Por ter sido o antigo nome da vila e em homenagem ao santo padroeiro da cidade. Rio Preto foi utilizado para demonstrar a cor da água que possui o rio nos primeiros seis meses do ano.
- D) Por ter sido o nome da primeira família que colonizou o município. Rio Preto foi usado por representar o rio que corta a cidade, por ser um dos principais motivos do povoamento da cidade e por que na época já existia um município brasileiro com o mesmo nome do santo.
- E) Devido ao Santo Padroeiro da cidade exclusivamente, chamado de santo das causas impossíveis.



CONHECIMENTOS GERAIS / ATUALIDADES QUESTÕES DE 16 A 20

QUESTÃO 16

Em 18 de outubro deste ano, o Instituto Royal em São Roque (SP), que realizava testes científicos em animais, foi invadido por cerca de 40 ativistas que libertaram cães da raça beagle e alguns coelhos. Menos de um mês depois, o local foi novamente invadido e, dessa vez, camundongos foram retirados. O instituto encerrou suas atividades, e o episódio reacendeu a discussão do uso de animais em testes científicos. A respeito desse tema, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) O principal objetivo dos testes em animais é encontrar soluções para o tratamento efetivo ou preventivo de determinadas doenças.
- B) Os testes em animais geram um conflito ético, ponto central da polêmica que divide os ativistas e os cientistas: os testes ajudam a prevenir e salvar seres humanos, mas, em alguns casos, expõem os animais ao sofrimento, submetendo-os a procedimentos dolorosos que podem levar até a morte.
- C) No Brasil quem regulamenta esses locais e o uso de animais em experimentação são o CONCEA (Conselho Nacional de Experimentação Animal), e as CEUAS (Comissões de Ética no Uso de Animais).
- D) Os testes em animais realizados no Instituto Royal não possuíam nenhuma finalidade científica.
- E) Os testes em animais, quando feitos de forma correta, ajudam a desenvolver a pesquisa científica.

QUESTÃO 17

Nos dias 21 e 22 de Dezembro de 2013 uma polêmica foi levada ao Supremo Tribunal Federal. A elaboração de biografias no Brasil que gera uma oposição entre o direito à privacidade e o direito de liberdade de expressão. Sobre esse tema, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Os dois direitos citados acima não são garantidos pela Constituição Federal de 1988.
- B) As biografias são inconstitucionais segundo o STJ.
- C) Artistas consagrados da MPB como Roberto Carlos, Erasmo Carlos, Gilberto Gil, Caetano Veloso e Chico Buarque criaram um movimento em apoio à publicação de biografias não autorizadas.
- D) O direito à intimidade deve prevalecer sobre o direito à liberdade de expressão.
- E) O questionamento gira em torno de um projeto de lei que visa alterar os artigos 20 e 21 do Código Civil Brasileiro, de 2002, aprovado em abril deste ano pela Comissão de Cidadania e Justiça. O artigo 20 diz que o uso da imagem de uma pessoa, a divulgação de escritos, ou a transmissão da palavra pode ser proibido ou gerar a "indenização que couber, se lhe atingirem a honra, a boa fama ou a respeitabilidade, ou se destinarem a fins comerciais". Já o artigo 21, especifica que "a vida privada da pessoa natural é inviolável".

QUESTÃO 18

Em 2013, a Constituição Federal de 1988 completou 25 anos. A cerca do tema, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Em 5 de Outubro de 1988 foi promulgada a Constituição da República Federativa do Brasil. O deputado Ulysses Guimarães, então presidente da Assembleia Nacional Constituinte assinou os documentos no plenário da Câmara dos Deputados e disse a frase que todos esperavam: "Declaro promulgado o documento da liberdade, da dignidade, da democracia e da justiça social do Brasil".
- B) A promulgação da Constituição de 1988 foi um movimento marcante para a história do Brasil, pois é considerado uma marco da redemocratização do Brasil.
- C) Desde a sua promulgação, a Constituição Federal somente foi emendada por três vezes.
- D) A Constituição Federal de 1988 foi chamada de "Constituição Cidadã."
- E) A Constituição de um país é a norma fundamental que estrutura o poder político.

QUESTÃO 19

Sobre as recentes crises diplomáticas por que tem passado o Brasil, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) O relacionamento entre o Brasil e a Bolívia sempre teve um histórico de parceria. Entretanto, recentemente essa parceria foi abalada. Um boliviano morreu durante uma partida de futebol realizada na Bolívia. Um grupo de torcedores do time do Corinthians foi acusado de soltar sinalizadores no estádio e que atingiu o boliviano. Os torcedores ficaram presos na Bolívia por vários meses.
- B) Outro acontecimento que desgastou a relação diplomática entre Brasil e a Bolívia foi a fuga do Senador boliviano Roger Pinto Molina . Opositor do governo de Evo Morales, o senador ficou abrigado por 15 meses na sede da embaixada brasileira em La Paz, capital da Bolívia, alegando perseguição política
- C) O Brasil sempre foi um inimigo histórico da Bolívia.
- D) Outro imbróglio diplomático que o governo brasileiro enfrenta são as revelações de que os EUA espionaram as comunicações dos presidentes do Brasil, Dilma Rousseff, e do México, Enrique Peña Nieto, conforme divulgou uma reportagem da TV Globo no dia 1º de setembro.
- E) As relações diplomáticas são muito importantes para o manter a paz mundial.

QUESTÃO 20

Em agosto de 2013, Horacio Cartes assumiu a presidência do Paraguai e negou o retorno do país ao bloco devido à adesão do país X, decidida pelos demais países. O ministro das Relações Exteriores do Paraguai, Eladio Loizaga, reiterou que o governo exige que a Unasul e o Mercosul façam uma revisão das decisões tomadas no período em que o Paraguai esteve suspenso, porque não concorda com a entrada do país X, embora tenha normalizado sua relação com o país. O país X citado no texto é :

- A) Venezuela
- B) Peru
- C) Chile
- D) Equador
- E) Bolívia



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÕES DE 21 A 40

QUESTÃO 21

Estando o Word 2007 em seu formato padrão, ao clicar com o mouse antes do início do primeiro parágrafo de um texto selecionará:

- A) O texto
- B) Um parágrafo
- C) Uma linha
- D) Uma frase
- E) O documento

QUESTÃO 22

Assinale a alternativa que não é comando disponível no Grupo Ilustrações da Guia Inserir:

- A) WordArt .
- B) Imagem.
- C) Clip-art.
- D) Gráfico.
- E) Formas.

QUESTÃO 23

Marque a alternativa correta que apresenta os comandos associados aos botões e suas respectivas guias no Microsoft Word 2007:

- A) Botão Tamanho da Fonte da Guia Inserir altera o tamanho da fonte.
- B) Botão Tachado da Guia Início, diminui o tamanho da fonte.
- C) Botão Marcadores da Guia Início inicia uma lista com marcadores
- D) Botão Inserir Tabela da Guia Tabela inseri uma ou mais tabelas.
- E) Botão Sombreamento da Guia Início colore o plano de fundo do texto.

QUESTÃO 24

A primeira tela que temos ao iniciar o Windows XP, nela selecionamos o usuário que irá utilizar o computador.

- A) Desktop
- B) Logon
- C) Login
- D) Inicialização
- E) Iniciar

QUESTÃO 25

Não é característica de um líder:

- A) Motivação.
- B) Negativismo.
- C) Iniciativa.
- D) Persistência.
- E) Determinação.

QUESTÃO 26

Quanto ao destino e procedência pode-se classificar a correspondência em externa e interna. São exemplos de correspondência interna:

- A) Ofícios, memorandos e despachos.
- B) Ofícios, memorando e circulares.
- C) Ofícios, telegramas e cartas.
- D) Circulares, telegramas e cartas.
- E) Circulares, memorando e despachos.

QUESTÃO 27

Sobre o conceito de liderança, marque a alternativa CORRETA:

- A) É o direito de deliberar, agir e mandar e também, dependendo do contexto, a faculdade de exercer a autoridade.
- B) É o poder de comandar os outros e levá-los a agir da forma desejada e constitui a base para a responsabilidade. É, portanto, uma relação que se estabelece de superior para subordinado.
- C) É a habilidade de motivar e influenciar os liderados para que contribuam, voluntariamente, da melhor forma com os objetivos do grupo ou da organização.
- D) Conjunto de forças internas que mobilização o indivíduo para atingir um dado objetivo como resposta a um estado de necessidade.
- E) É a interferência direta dos gestores nos sistemas e procedimentos empresariais.

QUESTÃO 28

Dentro das relações humanas, a comunicação exerce um papel muito importante, pois através dela o líder poderá se expressar, motivar e aumentar a produtividade de seu grupo. Dentre as alternativas abaixo, todas expressam uma comunicação **não** eficaz, EXCETO:

- A) Falta de Atenção.
- B) Dedicção.
- C) Preconceitos.
- D) Ataques Pessoais.
- E) Impaciência\Desrespeito.

**QUESTÃO 29**

Tipo de liderança em que o líder delega totalmente as decisões ao grupo e deixa-o completamente à vontade e sem controle algum:

- A) Autocrática.
- B) Liberal.
- C) Democrática.
- D) Situacional.
- E) Traços de personalidade.

QUESTÃO 30

Entre os documentos oficiais, aquele pelo qual os titulares de órgãos e entidades comunicam ao público assunto de seu interesse e solicitam a sua participação, denomina-se:

- A) Circular.
- B) Aviso.
- C) Portaria.
- D) Edital.
- E) Procuração.

QUESTÃO 31

Faça a correta correlação:

- (1) Ofício
- (2) Atestado
- (3) Circular
- (4) Ata

- () Resumo escrito dos fatos e decisões de uma assembleia, sessão ou reunião para um determinado fim.
- () Documento firmado por uma pessoa a favor de outra, atestando a verdade a respeito de determinado fato.
- () Meio de correspondência pelo qual alguém se dirige, ao mesmo tempo, a várias repartições ou pessoas.
- () Correspondência externa usada principalmente pelos órgãos de governo e autarquias.

A sequência correta é:

- A) 1234
- B) 1243
- C) 2413
- D) 4321
- E) 4231

QUESTÃO 32

Assinale a alternativa que apresenta uma conduta que corrobora para que haja um bom atendimento ao público:

- A) O de mascar chicletes.
- B) Aquele onde se diz a frase: "NÃO SEI...".
- C) Demonstrar atitude positiva.
- D) Interromper a fala do cliente.
- E) Demonstração de insegurança.

QUESTÃO 33

A utilização de determinadas normas de atendimento contribuem para a satisfação e desenvolvimento de uma empresa ou entidade. Baseado nas normas gerais de atendimento ao telefone, qual alternativa NÃO se enquadra:

- A) Tratar o interlocutor com intimidade, utilizando as palavras de acordo com o nível intelectual dele, sabendo escolher entre gírias e termos técnicos de acordo com o interlocutor.
- B) Repassar a ligação a outro profissional quando não souber prestar as informações solicitadas.
- C) Estar sempre com papel e caneta próximos, caso seja necessário anotar alguma informação.
- D) Prestar atenção ao que é falado pelo interlocutor, independente do que esteja acontecendo ao seu redor.
- E) Atender ao telefone logo aos primeiros toques.

QUESTÃO 34

Do ponto de vista legal, o atendimento ao público, preferencialmente, será destinado a alguns segmentos da sociedade civil, dentre os quais não estão presentes:

- A) Idosos.
- B) Gestante.
- C) Pessoas acompanhadas por crianças.
- D) Pessoas com deficiência.
- E) Pessoas com mobilidade reduzida.

QUESTÃO 35

No Microsoft Word 2007, para modificarmos o tipo, o tamanho, o estilo e os efeitos aplicáveis nas fontes dos caracteres utilizamos o grupo:

- A) Início
- B) Inserir
- C) Layout da Página
- D) Parágrafo
- E) Fonte

QUESTÃO 36

Cartão Para se ordenar as células de uma tabela digitada no Programa Word 2007 em ordem alfabética deve-se selecionar a coluna a qual se deseja ordenar e:

- A) Clicar em Exibição e em seguida selecionar "rascunho" e "clicar em organizar tudo".
- B) Clicar em Revisão e em seguida selecionar "painel de revisão" e dar um ENTER em "aceitar".
- C) Clicar em Referências e em seguida selecionar "atualizar sumário".
- D) Clicar em na aba Início, em seguida em "classificar" e depois clicar em "OK".
- E) Clicar em Layout da Página e depois em "alinhar".

**QUESTÃO 37**

O grupo Fonte, da guia Início, do MS Word 2007 apresenta o Indicador de caixa de diálogo “Fonte”, que permite atribuir efeitos no texto. Assinale a opção cujo efeito apresentado não pode ser alterado na caixa de diálogo “Fonte”:

- A) Relevo
- B) Tachado
- C) Deslocamento
- D) Todas em Maiúsculas
- E) Contorno

QUESTÃO 38

Segundo a norma NBR 10520, da ABNT (2002), o formato apropriado de apresentar citação longa (transcrição com mais de três linhas) é:

- A) Com aspas, incorporado ao texto corrido.
- B) Sem aspas, incorporado ao texto corrido, mas em itálico.
- C) Com recuo de 4 cm, com aspas, em espaço simples e fonte menor.
- D) Com recuo de 4 cm, sem aspas, em espaço simples e fonte menor.
- E) Sem diferenciação tipográfica.

QUESTÃO 39

Quebras usadas para criar alterações de layout ou formatação em uma parte do documento do Word 2007:

- A) de página
- B) de seção
- C) de parágrafo
- D) de estilo
- E) de linha

QUESTÃO 40

Sobre Formas de Tratamento, marque a alternativa INCORRETA:

- A) Qualquer forma de tratamento pode ser escrita por extenso, independentemente do cargo ocupado pelo destinatário.
- B) Reitores de Universidades devem ser tratados por Vossa Magnificência, sendo desrespeito tratá-los como, por exemplo, de Vossa Excelência.
- C) As formas de tratamento fazem concordância com o sexo das pessoas.
- D) Para utilizar as formas de tratamento é necessário considerar não somente a área de atuação da autoridade (universitária, judiciária, religiosa, etc.), mas também a posição hierárquica do cargo que ocupa.
- E) A abreviatura do termo Vossa Excelência pode ser V.Ex.^a ou V.Exa.