

**ESTADO DO MARANHÃO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE GOVERNADOR EDISON LOBÃO - MA**  
**CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS**



**CARGO:**

**RECEPCIONISTA**

**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 50 questões com quatro alternativas (A, B, C e D) 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 09h e término às 13h.



**MAIS INFORMAÇÕES:**

Internet:

[www.institutomachadodeassis.com.br](http://www.institutomachadodeassis.com.br)

Telefone: (86) 9438-4081

**NOME DO CANDIDATO:**

\_\_\_\_\_

**INSTITUTO MACHADO DE ASSIS - IMA**

**CÂMARA MUNICIPAL DE GOVERNADOR EDISON LOBÃO-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	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50

**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.

### Brasileiros abrem perspectivas para drogas antiobesidade

1 Um casal de cientistas brasileiros conseguiu o que só pode ser descrito como um ato de justiça poética no mundo das células: matar de fome a gordura do organismo.

2 A molécula desenvolvida por eles consegue atacar, de forma específica, os vasos sanguíneos que alimentam o tecido adiposo (de gordura). Sem esse suprimento crucial de nutrientes, as células de gordura batem as botas.

3 Wadih Arap e Renata Pasqualini, que trabalham no Centro do Câncer MD Anderson, da Universidade do Texas, descrevem os resultados, parcialmente antecipados pela **Folha** no ano passado, na revista especializada "Science Translational Medicine".

4 O êxito, por enquanto, foi obtido em três espécies de macacos: resos, cinomolgos e babuínos. Em média, os bichos perderam 40% de sua gordura corporal no teste.

5 Em parceria com uma empresa farmacêutica que licenciou a produção da molécula, a equipe está projetando os testes em seres humanos nos Estados Unidos.

6 "É difícil prever quando isso vai acontecer. Dependemos das agências reguladoras, e o processo é naturalmente demorado, porque uma nova droga contra a obesidade teria uma demanda imensa e risco de uso impróprio", disse Pasqualini à **Folha**, por telefone.

7 É preciso levar em conta, por exemplo, que a formulação atual da substância afeta o funcionamento dos rins. São efeitos colaterais considerados leves, que desaparecem quando a substância não é mais ministrada, mas mesmo assim é preciso cuidado.

8 A ideia de matar células indesejadas de fome, restringindo o suprimento de sangue, surgiu originalmente como arma contra o câncer.

9 Para o endocrinologista Alfredo Halpern, do Hospital das Clínicas da USP, faz todo o sentido que a gordura virasse um alvo também. "A capacidade de proliferação do tecido adiposo é tamanha que às vezes ele parece um tumor mesmo", compara Halpern.

10 A vantagem é que as injeções do peptídeo (fragmento de proteína) usado pelos brasileiros, batizado de adipotídeo, são endereçadas de forma precisa aos vasos sanguíneos que alimentam as células de gordura, e só a eles. "Já sabemos que esse 'endereço' também funciona para a gordura humana", diz Arap.

11 Por enquanto, segundo Pasqualini, a equipe deve continuar investindo em injeções subcutâneas, porque elas favorecem a liberação gradual da substância no organismo dos pacientes. "É uma abordagem muito interessante, e o trabalho deles é muito bonito", elogia Halpern. "Mas vai demorar anos e anos para que isso chegue à aplicação clínica."

Extraído de: <http://www1.folha.uol.com.br/ciencia/1004463-brasileiros-abrem-perspectivas-para-drogas-antiobesidade.shtml>

### QUESTÃO 01

Julgue os itens sobre o texto.

- I. O falecimento ou auto-suicídio dos tecidos adiposos se dá em função das células que coíbem a alimentação das gorduras e a sua consequente quebra metabólica da fonte de subsistência.
- II. O mecanismo descoberto pelos pesquisadores neutraliza a fonte de nutrientes das células de gordura culminando com a morte da própria célula.
- III. Os efeitos colaterais decorrentes do uso da molécula são suportáveis e considerados leves para o organismo humano, ou seja, os benefícios serão muito maiores que os malefícios.

São verdadeiros os itens:

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

### QUESTÃO 02

O aspecto da concordância verbal não foi corretamente observado na opção:

- (A) A certeza de um futuro melhor para os obesos está na produção dessa molécula.
- (B) Não devemos acreditar de forma absoluta na ciência médica.
- (C) A esperança na cura sempre foram suas alegrias.
- (D) Na difícil situação de escolher quais células devem morrer pode se cometer erros.

### QUESTÃO 03

A ocorrência de um termo eufemisticamente empregado dando um ar de coloquialismo ao texto está no:

- (A) 3º parágrafo.
- (B) 5º parágrafo.
- (C) 6º parágrafo.
- (D) 2º parágrafo.



#### QUESTÃO 04

O desvio da concordância verbal deixou totalmente INCORRETA a opção:

- (A) A célula com sua fonte de alimentação andam juntas sempre.
- (B) Um carioca ou um paulista serão o campeão brasileiro de futebol deste ano.
- (C) A dureza da palavra ou a leveza do carinho acalentam as pessoas mais insensíveis.
- (D) A tristeza, o desespero, a incredulidade, nada o faria desistir.

#### QUESTÃO 05

O trecho "É difícil prever quando isso vai acontecer. Dependemos das agências reguladoras, e o processo é naturalmente demorado, porque uma nova droga contra a obesidade teria uma demanda imensa e risco de uso impróprio", foi citado no corpo do texto para:

- (A) Asseverar de forma veemente a opinião abalizada de um estudioso e marcar o posicionamento do jornalista em relação à possibilidade de produção da droga.
- (B) Ampliar o enfoque sobre o fato relatado dando um caráter de maior veracidade para o leitor.
- (C) Ilustrar meramente a opinião de um especialista da área tornando o texto mais expressivo.
- (D) Utilizar o discurso direto para transcrever com as palavras do jornalista a opinião assertiva do pesquisador sobre a fabricação da nova droga.

#### QUESTÃO 06

Na passagem "Um casal de cientistas brasileiros conseguiu o que só pode ser descrito como um ato de justiça **poética**..." o vocábulo em destaque foi acentuado pelo mesmo motivo que:

- (A) Células.
- (B) Sanguíneo.
- (C) Adipotídeo.
- (D) agência.

#### QUESTÃO 07

A relação de sentido expressa pela conjunção foi indevidamente colocada entre parênteses na opção:

- (A) "É uma abordagem muito interessante, **e** o trabalho deles é muito bonito". (adversão)
- (B) O mecanismo que interrompe a alimentação das células indesejadas é seguro, **portanto** é uma questão de tempo a produção da droga. (conclusão)
- (C) Uma vez que a célula não se alimenta, **logo** ela morrerá por falta de nutrientes. (conclusão)
- (D) Não se pode colocar uma droga assim no mercado, **pois** o risco de automedicação é muito grande. (explicação)

#### QUESTÃO 08

Em "A molécula desenvolvida por eles consegue atacar, de forma específica, **os vasos sanguíneos** que alimentam o tecido adiposo (de gordura)", (2º parágrafo).

No trecho acima podemos asseverar que a função sintática desempenhada pelo termo destacado é:

- (A) Adjunto adverbial de lugar referindo-se ao 'aspecto espacial'.
- (B) Adjunto adnominal de companhia da 'forma específica'.
- (C) Sujeito da forma verbal composta consegue atacar.
- (D) Complemento da forma verbal 'consegue atacar'.

#### QUESTÃO 09

A possibilidade da produção de uma droga para combater a obesidade de acordo com o texto é:

- (A) Dubitável, pois se sabe que se os efeitos colaterais crescem na mesma proporção que a eliminação dos tecidos gordurosos.
- (B) Inimaginável, pois o risco oferecido de matar células sadias junto de células adiposas é muito grande e desconhecido.
- (C) Factível, porém ainda longe de ocorrer por conta de diversos estudos que ainda precisam ser feitos.
- (D) Plausível, já que o mecanismo criado pelo pesquisadores efetivamente comprovou a sua eficácia em organismos humanos.

#### QUESTÃO 10

A ideia de exterminar células indesejadas no organismo surgiu inicialmente como caminho para:

- (A) Combater o desenvolvimento do câncer.
- (B) Aperfeiçoar o metabolismo humano no sentido de reforçar as defesas do organismo.
- (C) Criar mecanismos de defesa do organismo contra diversas enfermidades.
- (D) Cortar a fonte de alimentação das células desprezíveis.



## Informática Básica

### QUESTÕES DE 11 A 15

#### QUESTÃO 11

A unidade central de processamento (CPU) é composta de três unidades básicas. Aquela responsável pelo recebimento, controle de execução e devolução das instruções recebidas da memória RAM, é:

- (A) Memória Principal.
- (B) Unidade de Controle.
- (C) Memória de Massa.
- (D) Unidades de Entrada.

#### QUESTÃO 12

Sendo o Windows XP uma junção do Win ME com o Win 2000, surgem duas versões para o mesmo. Assinale a alternativa em que apresenta uma dessas versões do Windows XP:

- (A) Millennium.
- (B) 2000 Edition.
- (C) Home Edition.
- (D) Vista Edition.

#### QUESTÃO 13

Muito utilizada para promover acesso em banda larga à Internet em locais públicos, tais como hotéis, aeroportos e centros de convenções de maneira rápida, fácil e sem a necessidade de cabos. O acesso à internet ocorre através de um *hostpost* que é um ponto de acesso colocado em um local público e o alcance produzido chega a 300 metros:

- (A) Wireless.
- (B) 3G.
- (C) Bluetooth.
- (D) Infravermelho.

#### QUESTÃO 14

Dentre as alternativas assinale a que não corresponde a uma característica do Mozilla Firefox:

- (A) Gerenciamento de Imagens.
- (B) Controle de janelas pop-up.
- (C) Navegação por abas.
- (D) Navegador da Microsoft.

#### QUESTÃO 15

Um arquivo do Programa Word tem a seguinte extensão padrão:

- (A) .txt
- (B) .doc
- (C) .ppt
- (D) . wrd

## História de Governador Edison Lobão

### QUESTÕES DE 16 A 20

#### QUESTÃO 16

O município de Governador Edison Lobão foi elevado à categoria de município através de Lei Estadual na data de:

- (A) 10 de outubro de 1994.
- (B) 12 de novembro de 1991.
- (C) 10 de novembro 1994.
- (D) 12 de outubro de 1991.

#### QUESTÃO 17

Devido uma ação civil pública movida contra o Município, a União e o Estado do Maranhão que tinha como objetivo de alterar o nome da cidade de Governador Edison Lobão um deputado(a) estadual deu entrada em um projeto de lei na Assembleia Legislativa do Maranhão propondo alteração do nome do município de Governador Edison Lobão para "Ribeirãozinho do Maranhão". Esse projeto de lei é de autoria de:

- (A) Cleide Coutinho
- (B) Max Barros.
- (C) Camilo Figueiredo.
- (D) Valéria Macedo.

#### QUESTÃO 18

A Lei Estadual nº 6194 que criou o município de Governador Edison Lobão foi sancionada:

- (A) Pelo então governador da época Edison Lobão.
- (B) Pelo presidente da República José Sarney.
- (C) Pela governadora Roseana Sarney.
- (D) Pelo governador José Ribamar Fiquene.

**QUESTÃO 19**

“Conforme amplamente divulgado essa semana pela imprensa do estado e nacional, o Ministério Público Federal no Maranhão (MPF/MA) conseguiu, na Justiça Federal, decisão que obriga a União a suspender os repasses de verbas federais ao município de Governador Edison Lobão caso o nome da cidade não seja alterado dentro de 90 dias.”

Notícia veiculada no dia 01 de setembro de 2013 no site O Progresso.

Em que se fundamenta a necessidade da alteração do nome do município de Governador Edison Lobão?

- (A) Por já existir um outro município com o mesmo nome e com fundação mais antiga.
- (B) O município tem o nome de um importante político da região ainda vivo e, portanto, fere a Constituição Federal.
- (C) Reinvidicação popular, pois o nome do município homenageia um político natural de Imperatriz, devendo sim homenagear os lobanenses (naturais do município).
- (D) Questões burocráticas, a lei que emancipou a cidade não seguiu os trâmites legais e foi homologada sem aprovação da Assembleia Legislativa.

**QUESTÃO 20**

Foram candidatos a prefeito do município de Governador Edison Lobão em 2012, EXCETO:

- (A) Pastor Cardoso.
- (B) Lourenço Moraes.
- (C) Zé Paulo.
- (D) Ney Bandeira.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÕES DE 21 A 50****QUESTÃO 21**

Não corresponde a umas das regras de ouro do atendimento telefônico:

- (A) Atendimento imediato aos primeiros toques do telefone.
- (B) Falar de forma clara e natural.
- (C) Não importar de repetir as informações.
- (D) Usar termos muito técnicos.

**QUESTÃO 22**

Julgue os itens com relação as Transferência de chamadas telefônicas em PABX;

- I. O PABX é um centro de distribuição telefônica pertencente a uma empresa que não inclui como sua atividade o fornecimento de serviços telefônicos ao público em geral.

- II. O PABX é uma central telefônica onde chegam as linhas da rede pública e saem os ramais para os usuários.
- III. O equipamento de PABX é um elemento de controle dos usuários de ramais, podendo gerenciar permissões de uso individuais ou por grupo.

- (A) Somente os itens I e II estão corretos.
- (B) Somente os itens II e III estão corretos.
- (C) Todos os itens estão corretos.
- (D) Todos os itens estão errados.

**QUESTÃO 23**

Dentre as alternativas, qual aquela que não representa uma características do correio de voz:

- (A) Envia mensagens para um ou mais utilizadores usando caixas postais de voz.
- (B) Armazena mensagens de voz para envio futuro.
- (C) Atender muitos telefones ao mesmo tempo.
- (D) Não permite que os utilizadores despachem mensagens para outra caixa postal de voz.

**QUESTÃO 24**

Dentre as alternativas abaixo aquela que não apresenta um telefone útil do estado do Maranhão:

- (A) Polícia Militar
- (B) Aeroporto Internacional de São Luís
- (C) ANEEL
- (D) Correios

**QUESTÃO 25**

Com relação a telefonia fixa assinale a alternativa correta:

- (A) Troca de prestadora de serviço: o novo número deve ser informado nas chamadas destinadas ao número antigo.
- (B) Chamadas para serviços públicos de emergência: se a linha estiver bloqueada por falta de pagamento, as chamadas para esses serviços poderão ser realizadas.
- (C) Cancelamento do serviço: pode ser solicitado pelo consumidor a qualquer momento, não estando obrigado ao cumprimento de qualquer prazo de carência ou fidelização contratual.
- (D) Transferência da linha para outro endereço: o valor da tarifa cobrada não pode ser superior ao da habilitação da linha.

**QUESTÃO 26**

Assinale a alternativa que não constitui serviço postal:

- (A) Recebimento
- (B) Entrega
- (C) Carta
- (D) Transporte

**QUESTÃO 27**

Um telefone de emergência utilizado para entrar em contato com o Corpo de Bombeiros do Estado do Maranhão:

- (A) 199
- (B) 190
- (C) 192
- (D) 193

**QUESTÃO 28**

São diversos os tipos de fatores que contribuem para dificultar ou impedir a comunicação; entre eles:

- (A) Vontade e espontaneidade provocada pelas convenções sociais ou pressões morais;
- (B) Utilização de termos conhecidos pelo receptor e de abreviaturas e siglas;
- (C) Inadequação da linguagem ao universo sociocultural do interlocutor;
- (D) Avaliações prematuras e fundadas sobre as intenções do outro;

**QUESTÃO 29**

São regras básicas para o bom atendimento telefônico:

- (A) Demonstrar entendimento do problema e interesse.
- (B) Desarticular as palavras e falar ligeiramente.
- (C) Demonstrar interesse e livrar-se o mais rápido possível.
- (D) Tratar as pessoas pelos nomes mais comuns, como dona Maria e Seu José.

**QUESTÃO 30**

Julgue os itens a respeito da qualidade do atendimento:

- I. Fazer o melhor e não se contentar com desempenho marginais é primordial para que o cliente receba sempre atendimento de qualidade.
  - II. Bom atendimento é aquele que traz como resultados: público satisfeito, atendente gratificado, Empresa com imagem valorizada.
  - III. O conhecimento do atendente acerca do serviço a ser prestado é condição suficiente para um atendimento de qualidade.
- (A) Somente o item I está correto.
  - (B) Somente o item II está correto.
  - (C) Somente o item III está correto.
  - (D) Somente os itens I e II estão corretos.

**QUESTÃO 31**

Para tornar a comunicação telefônica mais fácil para o cliente, e mais proveitosa para todos, deve-se obedecer regras básicas para falar corretamente e atender profissionalmente ao telefone, com exceção de:

- (A) Prometa providências específicas.
- (B) Fale com entusiasmo.
- (C) Coloque-se do outro lado da linha.
- (D) Ouça, mas demonstre interesse apenas o que diz respeito a empresa.

**QUESTÃO 32**

Qual das alternativas é uma das principais chaves para a comunicação e é o processo de ação e reação recíprocas entre pessoas, que se manifesta através de linguagem verbal ou não verbal?

- (A) Relação
- (B) Coação
- (C) Interação
- (D) Inter-relação

**QUESTÃO 33**

Qual o tipo de comunicação organizacional que forma um sistema de informação paralela, e não substitutivo do fluxo comunicativo funcional, que circula por uma organização e necessário para seu desenvolvimento.

- (A) Comunicação Mercadológica.
- (B) Comunicação Marketing.
- (C) Comunicação Administrativa.
- (D) Comunicação Interna.

**QUESTÃO 34**

Com relação a comunicação oral e a escrita julgue os seguintes itens:

- I. Quando falamos não podemos utilizar recursos da linguagem não-verbal, o que ocorre na comunicação escrita.
- II. O emissor da mensagem falada pode perceber imediatamente a reação do receptor, fato impossível no caso da mensagem escrita.
- III. Na linguagem falada geralmente há repetição de palavras e emprego de gírias e expressões populares enquanto na escrita não há.

- (A) Todos os itens estão errados.
- (B) Todos os itens estão corretos.
- (C) Somente o item I está correto.
- (D) Somente o item II está correto.

**QUESTÃO 35**

Para que ocorra um bom atendimento ao telefone devem-se usar expressões adequadas como:

- (A) Bom dia; fique na linha, hein.
- (B) Alô, meu anjo; oi; por favor.
- (C) Bom dia; por favor; como posso ajudar.
- (D) Fofa; meu amor; espere um pouquinho.

**QUESTÃO 36**

Para gerar um bom relacionamento é importante saber como iniciar um bom atendimento, para que isso aconteça não se deve fazer:

- (A) Não medir esforços para fazer com que lhe ouça;
- (B) Informar e retirar as dúvidas do mesmo;
- (C) Olhar para o cliente;
- (D) Saudar o cliente;

**QUESTÃO 37**

É uma conduta apropriada para o atendimento ao telefone:

- (A) Aguardar o cliente desligar primeiro.
- (B) Usar expressões cortês como: meu amor, minha querida.
- (C) Usar gírias e apelidos para tratar os clientes.
- (D) Se prolongar o máximo possível nas conversas com o cliente

**QUESTÃO 38**

Marque a alternativa correta diante da seguinte situação hipotética: "João costumava faltar periodicamente ao seu emprego", neste caso seu patrão poderá demiti-lo por:

- (A) Falta de pontualidade
- (B) Falta bom senso;
- (C) Falta de presteza;
- (D) Falta de assiduidade;

**QUESTÃO 39**

São características de um líder democrático dentro das Relações Humanas:

- (A) A divisão das tarefas é escolha dos colegas fica totalmente a cargo a cargo do grupo.
- (B) O líder é objetivo e procura ser um membro normal do grupo, em espírito.
- (C) O líder determina a tarefa que cada um deve executar.
- (D) O líder é dominador e pessoal nos elogios e nas críticas ao trabalho de cada membro.

**QUESTÃO 40**

Com relação à motivação dentro das relações e das necessidades humanas é correto afirmar:

- (A) Necessidades Fisiológicas estão relacionadas com a maneira pela qual a pessoa se vê e se avalia.
- (B) Necessidade de Auto-realização são intermediárias e que levam cada pessoa a realizar o seu próprio potencial.
- (C) Necessidade Estima constitui o nível mais baixo de todas as necessidades humanas, como a necessidade de alimentação.
- (D) Necessidades Sociais estão relacionadas com a vida associativa do indivíduo com outras pessoas.

**QUESTÃO 41**

As organizações são feitas por pessoas, portanto nada mais óbvio do que fazer a implantação do processo da qualidade começando por elas, a esse respeito, marque a alternativa incorreta:

- (A) A baixa produtividade, o aumento do número de afastamentos por dispensa médica ocorre quando o grau de insatisfação supera com certa constância o da satisfação do funcionário.
- (B) Para que o funcionário atenda bem, é essencial que ele saiba fazer (tenha conhecimento ou habilidades), possa fazer (tenha os recursos necessários) e primordialmente queira fazer.
- (C) Se a qualidade de atendimento ao consumidor depende das pessoas dentro das organizações, fica claro que é preciso que haja uma política de pessoal voltada para a valorização e motivação dos funcionários a prestarem sempre um atendimento eficiente.
- (D) Procurar substituir continuamente seu pessoal pelo simples fato de encontrá-los desmotivados, estressados ou insatisfeitos trará resultado prático, na tentativa de melhorar o clima.

**QUESTÃO 42**

De acordo com a teoria motivacional de Maslow, as necessidades intuitivas de sobrevivência - alimento, água, oxigênio, sono, sexo são:

- (A) Necessidades fisiológicas.
- (B) Necessidades de estima.
- (C) Necessidades sociais.
- (D) Necessidades de segurança.

**QUESTÃO 43**

Sistema da Administração de Recursos Humanos que é estruturado conforme os processos produtivo e administrativos da organização. A afirmação refere-se a:

- (A) Sistema de Remuneração.
- (B) Sistema de Trabalho.
- (C) Sistema de Recursos Humanos.
- (D) Sistema de poder.

**QUESTÃO 44**

Regras básicas que se deve obedecer para atender profissionalmente ao telefone são:

- (A) Ouça, mas demonstre interesse apenas o que diz respeito a empresa.
- (B) Fale com histerismo.
- (C) Prometa providências a longo prazo.
- (D) Coloque-se do outro lado da linha.

**QUESTÃO 45**

Na comunicação telefônica a maneira correta de soletrar a letra P, de acordo com o código internacional é:

- (A) Pluto
- (B) Play
- (C) People
- (D) Papa

**QUESTÃO 46**

Meio de comunicação que é caracterizado pela riqueza das expressões adicionais como linguagem não-verbal e proporciona um feedback imediato para possíveis correções.

- (A) Comunicação Telefônica
- (B) Comunicação Escrita
- (C) Comunicação Não Verbal
- (D) Comunicação Face a Face

**QUESTÃO 47**

Característica da qualidade no atendimento que demonstra conhecimento e capacidade profissional.

- (A) Comunicação
- (B) Adaptabilidade
- (C) Competência
- (D) Presteza

**QUESTÃO 48**

Devidamente aplicadas, às ferramentas do controle de qualidade poderão levar a organização a:

- (A) Melhorar a cooperação nos mais altos níveis da organização.
- (B) Identificar problemas existentes nos processos.
- (C) Baixar os níveis de qualidade por meio da solução eficaz de problemas.
- (D) Executar projetos melhores e com custos elevados.

**QUESTÃO 49**

Assinale a alternativa que não apresenta um bom uso do material de escritório:

- (A) Retificar mesas no final do dia e principalmente no final da semana para que possa começar cada manhã com uma mesa limpa.
- (B) Nunca sobrecarregue as gavetas de arquivos, pois será mais fácil recuperar a informação nas gavetas.
- (C) Definir computadores para entrar em modo de espera após 10 minutos de inatividade e o modo de hibernação após 30 minutos de inatividade.
- (D) Subdividir grandes arquivos com pastas de arquivos do interior para organizar material de escritório.

**QUESTÃO 50**

O meio de comunicação através do qual a mensagem flui entre a fonte e o destino é:

- (A) Receptor.
- (B) Transmissor.
- (C) Canal.
- (D) Fonte.