

**TÉCNICO ADMINISTRATIVO****LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

- 01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:  
a) este caderno, com o enunciado das 50 questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

CONHECIMENTOS GERAIS						CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS			
LÍNGUA PORTUGUESA I		INFORMÁTICA I		RACIOCÍNIO LÓGICO I					
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 5	1,5	11 a 15	1,0	21 a 25	1,0	31 a 35	2,0	41 a 45	3,0
6 a 10	2,5	16 a 20	2,0	26 a 30	2,0	36 a 40	2,5	46 a 50	3,5

b) Um **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas às questões objetivas formuladas nas provas.

- 02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** o fiscal.
- 03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, preferivelmente a caneta esferográfica de tinta na cor preta. No **CARTÃO-RESPOSTA**, o candidato deverá assinalar também, no espaço próprio, o gabarito correspondente às suas provas: ① Azul, ② Amarela, ③ Branca, ④ Verde. **Se assinalar um gabarito que não corresponda ao de suas provas ou deixar de assinalá-lo, terá as mesmas desconsideradas.**
- 04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.
- Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)
- 05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.
- 06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.
- 07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.
- 08 - **SERÁ ELIMINADO** do Concurso Público o candidato que:  
a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;  
b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.  
c) se recusar a entregar o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido.
- 09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões **NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.
- 10 - Quando terminar, verifique se **ASSINALOU, NO CARTÃO-RESPOSTA, O NÚMERO DO GABARITO CORRESPONDENTE ÀS SUAS PROVAS**, entregue ao fiscal **O CADERNO DE QUESTÕES E O CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.  
**Obs.** O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivo de segurança, o candidato **não** poderá levar o Caderno de Questões, a qualquer momento.
- 11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTA PROVA DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, findo o qual o candidato deverá, **obrigatoriamente**, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA**.
- 12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

## LÍNGUA PORTUGUESA I

### TRÂNSITO NAS GRANDES CIDADES: O PREÇO DO TEMPO PERDIDO

Quem não passou pelo pesadelo de sair de casa para um compromisso com hora marcada e ver o cronograma estourar por causa do trânsito? Assim se perderam viagens, reuniões de negócios, provas na escola e outras oportunidades. Resultado: prejuízo na certa. Seja ele financeiro ou mesmo moral — afinal, como fica a cara de quem chega atrasado ao trabalho? Mas será que existe um mecanismo que leve ao cálculo das perdas provocadas por estes preciosos minutos gastos dentro de um automóvel — ou transporte coletivo — numa avenida de uma grande cidade brasileira? Quanto custa um engarrafamento? As respostas para estas perguntas, infelizmente, ninguém sabe ao certo.

Estudo do Denatran, em parceria com o Ipea, sobre “Impactos Sociais e Econômicos dos Acidentes de Trânsito nas Rodovias Brasileiras” revela que — além da perda de tempo — a retenção no trânsito provoca ainda o aumento do custo de operação de cada veículo — combustível e desgaste de peças. Os congestionamentos trazem danos também para os governos. Cidades e estados gastam fortunas com esquemas de tráfego, engenheiros, equipamentos e guardas de trânsito.

Quando motivado por acidente, o engarrafamento fica ainda mais caro, pois envolve bombeiros, ambulâncias, médicos, hospitais, internações, medicamentos, lucros cessantes e, eventualmente, custos fúnebres, além das perdas familiares. Nos Estados Unidos, as autoridades incluíram, no custo financeiro do engarrafamento, o estresse emocional provocado em suas 75 maiores cidades. Conta final: U\$ 70 bilhões/ano. Isso sem falar nos custos ambientais — é consenso na comunidade científica que a queima de combustíveis fósseis, como o petróleo, pelos automóveis é uma das principais causas de emissões de carbono, um dos causadores do aquecimento global.

A maior cidade do Brasil tem também os maiores engarrafamentos. A frota da Grande São Paulo atingiu, em 2008, a marca de seis milhões de veículos. Este número só aumenta: são vendidos cerca de 600 carros por dia — segundo a Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores (Anfavea). O consultor de tráfego Horácio Figueira só vê uma solução: “É preciso priorizar o transporte coletivo. Caso contrário, as cidades vão parar”, alerta. Enquanto 60% da população do país utilizam o transporte público, apenas 47% dos paulistanos seguem o mesmo exemplo. A falta de conforto e os itinerários limitados dos ônibus levaram 30% dos usuários a optar pelas vans, realimentando os quilométricos congestionamentos da cidade.

CARNEIRO, Claudio. In: **Opinião e Notícia**, 20 mar. 2008. Disponível em: <http://opinioenoticia.com.br/vida/transito-nas-grandes-cidades-o-preco-do-tempo-perdido>. Acesso em: 3 ago. 2009.

1

“— afinal, como fica a cara de quem chega atrasado ao trabalho?” (ℓ. 6-7)

Quem chega atrasado ao trabalho em virtude de problemas no trânsito provavelmente demonstrará

- (A) consternação. (B) comiseração.  
(C) compaixão. (D) compaixividade.  
(E) constrangimento.

2

No primeiro parágrafo do texto são apresentadas as perguntas a seguir.

- I – Quem não passou pelo pesadelo de sair de casa para um compromisso com hora marcada e ver o cronograma estourar por causa do trânsito?  
II – ...como fica a cara de quem chega atrasado ao trabalho?  
III – ...será que existe um mecanismo que leve ao cálculo das perdas...?  
IV – Quanto custa um engarrafamento?

As perguntas a que se refere o trecho “As respostas para estas perguntas, infelizmente, ninguém sabe ao certo.” (ℓ. 12-13) são:

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

3

Segundo o estudo do Denatran, entre os fatores que contribuem para o prejuízo causado pelo trânsito **NÃO** se inclui o(a)

- (A) aumento do custo de operação de cada veículo.  
(B) estresse emocional provocado pelos engarrafamentos.  
(C) gasto com sistemas de tráfego pelos governos.  
(D) despesa com pessoal especializado em trânsito.  
(E) perda de tempo, que pode trazer inúmeros danos.

4

Observe as afirmativas abaixo.

- I – Em São Paulo, as pessoas usam menos o transporte público do que nos outros lugares do Brasil.  
II – A solução para o trânsito de São Paulo é aumentar o número de carros particulares.  
III – A falta de conforto dos ônibus é uma das causas para o desfavorecimento do seu uso.

De acordo com o texto, está(ão) correta(s) **APENAS** a(s) afirmativa(s)

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

5

Indique uma afirmação que **NÃO** está contida no período “Isso sem falar...aquecimento global.” (l. 31-36)

- (A) A comunidade científica ressalta a importância dos custos ambientais.
- (B) A queima de combustíveis fósseis é uma das causas da emissão de carbono.
- (C) O carbono é um dos causadores do aquecimento global.
- (D) O petróleo é um combustível fóssil.
- (E) Os automóveis queimam combustíveis fósseis.

6

A palavra que **NÃO** substitui adequadamente “motivado” na sentença “Quando motivado por acidente, o engarrafamento fica ainda mais caro,” (l. 24-25) é:

- (A) causado. (B) provocado.
- (C) determinado. (D) despertado.
- (E) promovido.

7

Assinale a opção que traz os sinais de pontuação que podem ser usados para substituir os travessões em “— ou transporte coletivo —”. (l. 10-11)

- (A) (ou transporte coletivo)
- (B) :ou transporte coletivo;
- (C) ;ou transporte coletivo;
- (D) ,ou transporte coletivo.
- (E) ,ou transporte coletivo...

8

As palavras em destaque **NÃO** podem ser substituídas pelos pronomes à direita em:

- (A) José suspendeu **o envio da correspondência** – suspendeu-o.
- (B) O diretor convidou **os funcionários** para um evento – convidou-lhes.
- (C) A concessionária vendeu **os carros** em poucas horas – vendeu-os.
- (D) João viu **o relatório** antes da reunião – viu-o.
- (E) Os congestionamentos trazem danos **para os empresários** – trazem-lhes.

9

Observe o período.

A meta do governo é fazer com que as pessoas **usem** mais transportes coletivos.

Os verbos destacados no período acima podem ser substituídos, respectivamente, mantendo a correção gramatical, por

- (A) foi e tenham usado.
- (B) era e usavam.
- (C) era e usassem.
- (D) será e terão usado.
- (E) será e terem usado.

10

Observe a sentença abaixo.

É preciso priorizar o transporte coletivo. Caso contrário, as cidades vão parar.

Marque a opção em que a reescritura causa **ALTERAÇÃO** de significado.

- (A) É preciso priorizar o transporte coletivo, ou então, as cidades vão parar.
- (B) É preciso priorizar o transporte coletivo, senão as cidades vão parar.
- (C) É preciso priorizar o transporte coletivo, pelo contrário, as cidades vão parar.
- (D) Se não se priorizar o transporte coletivo, as cidades vão parar.
- (E) Caso não se priorize o transporte coletivo, as cidades vão parar.

## INFORMÁTICA I

11

Qual das teclas do teclado de um computador aciona o modo caixa alta, fazendo com que os caracteres, digitados após o seu acionamento, sejam exibidos em sua forma maiúscula?

- (A) Alt (B) Esc
- (C) Home (D) Pg Up
- (E) Caps Lock

12

Maria deseja transferir arquivos que estão no seu computador pessoal para o seu computador do trabalho. Por questões de segurança, seu computador pessoal não pode ser conectado à rede local. Para realizar esta transferência, ela decidiu utilizar uma mídia que permita gravar e apagar arquivos quantas vezes forem necessárias. Ela gravaria os arquivos do seu computador pessoal na mídia, copiaria os arquivos da mídia para o seu computador do trabalho, e apagaria a mídia, repetindo esses passos até transferir todas as informações. Qual das opções abaixo apresenta somente mídias regraváveis que podem ser utilizadas por Maria?

- (A) CD-R e DVD-R (B) CD+R e DVD+R
- (C) pen drive e CD+R (D) pen drive e DVD+R
- (E) pen drive e DVD+RW

13

Dentre os recursos contidos no Windows XP, em sua configuração padrão, encontra-se o Paint, que permite abrir arquivos de diversas extensões. Qual extensão de arquivo **NÃO** é suportada pelo Paint?

- (A) .gif (B) .bmp
- (C) .doc (D) .jpg
- (E) .ico

14

No Word 2000, em sua configuração padrão, Verdana e Arial são exemplos de

- (A) estilos utilizados para alterar o conjunto de cores dos documentos.
- (B) temas utilizados para alterar o design geral dos documentos.
- (C) tipos de fonte utilizadas para formatar textos.
- (D) marcadores utilizados na elaboração de listas.
- (E) layouts de impressão de páginas.

15



A figura acima mostra a janela denominada Arquivos, que está sendo executada em um computador com Windows XP, em sua configuração padrão. O que ocorrerá após se clicar em **Referência** e, em seguida, clicar ?

- (A) A lista de arquivos da pasta Arquivos será ordenada de cima para baixo em ordem alfabética crescente.
- (B) A janela irá apresentar a lista de pastas e arquivos de c:\.
- (C) O arquivo Referência será aberto automaticamente pelo Word.
- (D) O arquivo Referência será movido automaticamente para a pasta c:\.
- (E) O arquivo Referência será copiado para a área de transferência.

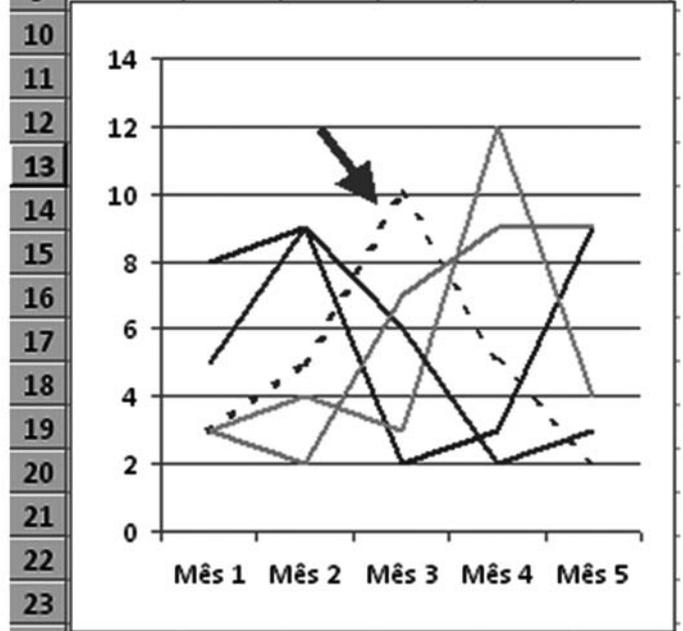
16

Um usuário do Word 2000, com suas configurações padrões, deseja configurar o mesmo tipo de fonte, borda, alinhamento e espaçamento, antes e após cada parágrafo, para todos os parágrafos do seu documento. Qual recurso ele deve utilizar para definir todo esse conjunto de formatações?

- (A) Configuração de página
- (B) Cabeçalho e rodapé
- (C) Colunas
- (D) Estilo
- (E) Layout

Analise a planilha e o gráfico a seguir, que representam a venda de produtos por mês, para responder às questões de nºs 17 e 18.

	A	B	C	D	E	F
1	<b>Vendas</b>	<b>Mês 1</b>	<b>Mês 2</b>	<b>Mês 3</b>	<b>Mês 4</b>	<b>Mês 5</b>
2	<b>Arroz</b>	3	5	10	5	2
3	<b>Feijão</b>	8	9	2	3	9
4	<b>Batata</b>	3	4	3	12	4
5	<b>Cebola</b>	5	9	6	2	3
6	<b>Frango</b>	3	2	7	9	9
7						
8	<b>Total:</b>	<b>137</b>				
9						



17

Considerando a situação apresentada no gráfico, o eixo x representa os meses, o y representa o total de vendas, e as linhas, os respectivos produtos. No gráfico que foi produzido a partir da planilha, a linha pontilhada e indicada pela seta ( ) representa as vendas do seguinte produto:

- (A) Arroz
- (B) Feijão
- (C) Batata
- (D) Cebola
- (E) Frango

**18**

Se a célula B8 calcula o total de vendas de todos os produtos em todos os meses, então, qual é a fórmula que esta célula contém?

- (A) =SOMA(VENDAS)
- (B) =SOMA(Mês1:Mês5)
- (C) =SOMA(A2:A6)
- (D) =SOMA(B1:F1)
- (E) =SOMA(B2:F6)

**19**

Por meio da URL [www.google.com.br](http://www.google.com.br) em um navegador da Internet, temos acesso a

- (A) ferramentas que podem facilitar a busca por informações na Internet.
- (B) uma enciclopédia multilíngue online, livre e colaborativa, escrita internacionalmente por várias pessoas voluntárias.
- (C) uma página cujo principal objetivo é realizar a tradução automática de textos.
- (D) uma loja virtual focada na venda de livros e brinquedos importados.
- (E) um pacote de aplicativos para escritório que contém processadores de texto e planilhas de cálculo em ambiente Web.

**20**

Na Internet, as ferramentas de chat são utilizadas por seus usuários para

- (A) realizar o backup de arquivos pessoais.
- (B) trocar mensagens em tempo real.
- (C) consultar o mapa de ruas das cidades.
- (D) aumentar a segurança do navegador.
- (E) armazenar arquivos de vídeo na web.

## RACIOCÍNIO LÓGICO I

**21**

Na porta de um ônibus está escrito:

*“Está assegurada a entrada gratuita para pessoas portadoras de deficiência física e maiores de 65 anos”.*

Do ponto de vista da lógica, têm direito à referida gratuidade pessoas com

- (A) menos de 65 anos que apresentem deficiências físicas.
- (B) menos de 65 anos que não apresentem deficiências físicas.
- (C) mais de 65 anos que apresentem deficiências físicas.
- (D) mais de 65 anos que não apresentem deficiências físicas.
- (E) exatamente 65 anos e que apresentem deficiências físicas.

**22**

Considere verdadeira a seguinte proposição:

“Se  $x = 3$ , então  $x$  é primo”.

Pode-se concluir que

- (A) se  $x$  é primo, então  $x = 3$
- (B) se  $x$  não é primo, então  $x = 3$
- (C) se  $x$  não é primo, então  $x \neq 3$
- (D) se  $x \neq 3$ , então  $x$  é primo
- (E) se  $x \neq 3$ , então  $x$  não é primo

**23**

Se Lauro sair cedo do trabalho, então jantará com Lúcia. Se Lúcia janta com Lauro, então não come na manhã seguinte. Sabendo-se que, essa manhã, Lúcia comeu, conclui-se que

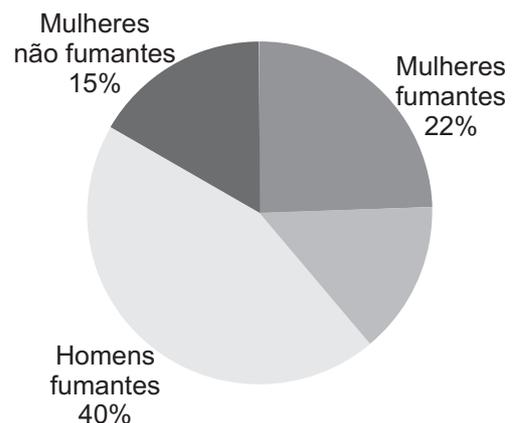
- (A) Lúcia jantou na noite anterior.
- (B) Lúcia jantará esta noite.
- (C) Lauro jantou na noite anterior.
- (D) Lauro saiu cedo do trabalho.
- (E) Lauro não saiu cedo do trabalho.

**24**

Sobre uma mesa há 3 moedas do sistema monetário brasileiro, cujos valores são diferentes. Retira-se uma delas, de modo que as duas moedas que permanecem sobre a mesa totalizam 30 centavos. Coloca-se a moeda retirada de volta e, a seguir, retira-se outra moeda. Dessa vez, as duas moedas que permanecem sobre a mesa somam 15 centavos. A soma, em centavos, dos valores das 3 moedas é

- (A) 30
- (B) 35
- (C) 40
- (D) 45
- (E) 50

**25**



O gráfico acima mostra a distribuição da população de certa cidade com relação ao sexo e à condição de tabagista ou não. É correto afirmar que, nessa cidade,

- (A) 22% da população são compostos por mulheres.
- (B) 38% da população correspondem a não fumantes.
- (C) 40% da população correspondem a fumantes.
- (D) 55% da população correspondem a fumantes.
- (E) 62% da população são compostos por homens.

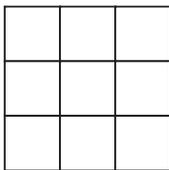
**26**

A negação da proposição “Mário é brasileiro ou Maria não é boliviana” é

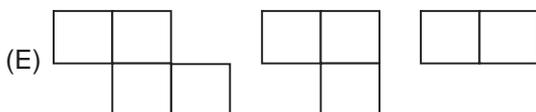
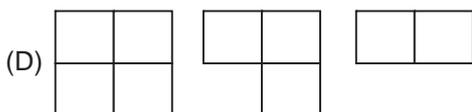
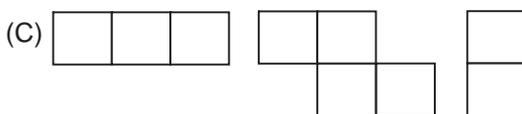
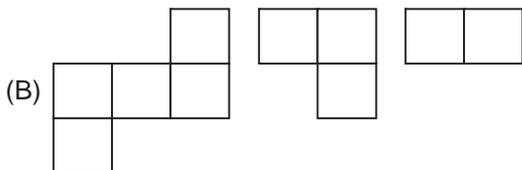
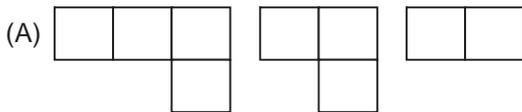
- (A) Mário não é brasileiro ou Maria é boliviana.
- (B) Mário não é brasileiro e Maria é boliviana.
- (C) Mário não é brasileiro e Maria não é boliviana.
- (D) Mário é brasileiro e Maria não é boliviana.
- (E) Mário é brasileiro ou Maria é boliviana.

**27**

Um quebra-cabeça consiste em um conjunto de 3 peças planas que, ao serem reunidas, formam um quadrado como o ilustrado abaixo.



O conjunto de 3 peças desse quebra-cabeça pode ser

**28**

Qual das proposições abaixo apresenta contradição?

- (A) Alguns homens são diabéticos e alguns homens não são diabéticos.
- (B) Algumas mulheres são diabéticas e alguns diabéticos são homens.
- (C) Nenhum diabético é homem e nenhum homem é diabético.
- (D) Todo diabético é homem e alguma mulher é diabética.
- (E) Todo homem é diabético e alguns diabéticos não são homens.

**29**

Em uma urna há 4 bolas: 2 azuis, 1 branca e 1 verde. É correto afirmar que

- (A) se 2 bolas forem retiradas dessa urna, necessariamente terão cores diferentes.
- (B) se 2 bolas forem retiradas dessa urna, necessariamente uma será azul.
- (C) se 3 bolas forem retiradas dessa urna, necessariamente todas terão cores diferentes.
- (D) se 3 bolas forem retiradas dessa urna, necessariamente uma será azul.
- (E) se 3 bolas forem retiradas dessa urna, necessariamente uma será branca.

**30**

Em um time de futebol, o goleiro é mais alto que o centroavante, o zagueiro é mais alto que o lateral e o centroavante é mais alto que o zagueiro. Logo, entre eles, o mais

- (A) alto é o goleiro.
- (B) alto é o centroavante.
- (C) alto é o zagueiro.
- (D) baixo é o goleiro.
- (E) baixo é o centroavante.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****31**

Ao se fazer a distribuição da correspondência, **NÃO** é necessário

- (A) separar a correspondência de outros departamentos para enviá-la posteriormente.
- (B) abrir toda a correspondência do seu departamento, mesmo a particular.
- (C) manter os anexos juntos à correspondência relacionada.
- (D) transcrever o endereço do envelope, se uma carta não tiver timbre ou endereço.
- (E) confirmar o recebimento de cheques ou ordens de pagamento.

**32**

*O método participativo se caracteriza pelo reconhecimento da demanda não satisfeita, mediante mecanismos da participação, não omitindo ou calando, mas antes particularizando, o envolvimento ativo de operadores e utentes.*

O texto acima **NÃO** serve como exemplo de texto oficial, pois

- (A) é pouco claro.
- (B) faz apelo ao lado pessoal.
- (C) não tem padronização.
- (D) desvia-se da norma culta.
- (E) apresenta informalidade.

**33**

Classifique como verdadeira (V) ou falsa (F) cada afirmação a seguir, sobre a forma de encerrar as comunicações oficiais.

- ( ) Usa-se “Respeitosamente” para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República.
- ( ) A expressão “Um abraço” é permitida quando o destinatário é hierarquicamente inferior ao remetente.
- ( ) Para autoridades do mesmo nível, o fecho empregado é “Atenciosamente”.

A classificação correta é:

- (A) V – V – V
- (B) V – F – V
- (C) F – V – V
- (D) F – V – F
- (E) F – F – V

**34**

Qual das frases abaixo está inteiramente correta, de acordo com as normas de redação oficial?

- (A) Vossa Senhoria nomeará o melhor funcionário.
- (B) Vossa Excelência conta com a minha fidelidade.
- (C) Vossa Eminência pode acreditar que o prazo será cumprido.
- (D) Vossa Senhoria alegrar-se-á com as boas notícias.
- (E) Vossa Excelência surpreender-se-ias com as novas decisões.

**35**

O setor de uma instituição encarregada de receber, registrar, distribuir e movimentar documentos correntes é conhecido como setor de

- (A) pessoal.
- (B) compras.
- (C) protocolo.
- (D) transporte.
- (E) manutenção.

**36**

A partir da organização otimizada de documentos em uma instituição, efetiva-se a transmissão de informações de maneira satisfatória e plena. No entanto, em termos arquivísticos, para cumprir esse papel, o profissional que atua na instituição deve conhecer as três idades dos arquivos, que são:

- (A) ativa, inativa e morta.
- (B) inicial, mediana e final.
- (C) primária, secundária e terciária.
- (D) infância, adolescência e adulta.
- (E) corrente, intermediária e permanente.

**37**

Em um arquivo de documentos escritos, a correspondência merece destaque especial pois, muitas vezes, se constitui em uma parte considerável do acervo arquivístico. A correspondência, quanto ao destino e procedência, é classificada como:

- (A) aberta e fechada.
- (B) interna e externa.
- (C) simples e complexa.
- (D) pessoal e impessoal.
- (E) nacional e internacional.

**38**

No cumprimento de suas funções, alguns arquivos mantêm documentos que são frequentemente consultados como ponto de partida ou prosseguimento de planos, para tomadas de decisões das administrações ou para fins de controle. Esses arquivos são conhecidos como

- (A) correntes.
- (B) secretos.
- (C) ostensivos.
- (D) confidenciais.
- (E) intermediários.

**39**

De acordo com a atividade que desenvolve, uma instituição organiza todos os seus documentos, permitindo consultas futuras. Nesta situação, afirma-se que ela está mantendo em seu interior um

- (A) dossiê.
- (B) legado.
- (C) arquivo.
- (D) suporte.
- (E) recolhimento.

40

Qual dos itens a seguir **NÃO** corresponde aos Princípios da Qualidade do Bom Atendimento ao Público?

- (A) Simpatia e gentileza não são favores.
- (B) Demonstre alegria e satisfação durante o atendimento.
- (C) Converse com os colegas durante o atendimento, para demonstrar descontração.
- (D) O cliente não deve esperar além do tempo necessário a seu atendimento.
- (E) A aparência do cliente não é fator de prioridade de atendimento.

41

Patrícia atendeu, pessoalmente, a um cliente que tentava renovar sua Carteira Nacional de Habilitação. Ele estava muito insatisfeito com o atendimento recebido, em contato telefônico anterior, com um funcionário que não se identificou.

Neste caso, entre as apresentadas abaixo, a única atitude **INCORRETA** de Patrícia é

- (A) pedir desculpas pelo ocorrido.
- (B) procurar identificar rapidamente o problema.
- (C) colocar-se no lugar do cliente insatisfeito.
- (D) debater com o cliente, mostrando que ele estava equivocado.
- (E) procurar acompanhar a solução do problema.

42

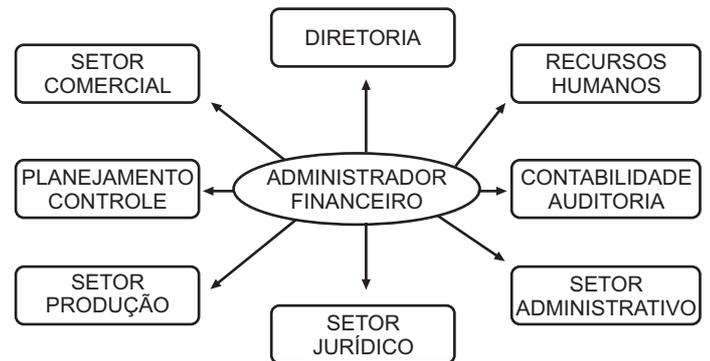
Uma empresa que se preocupa com a melhoria da qualidade do atendimento ao público e com o aperfeiçoamento das relações humanas deve tomar, entre outras, as seguintes providências:

- I – treinar os funcionários sobre a maneira de aperfeiçoar o próprio trabalho;
- II – possibilitar que os funcionários se conheçam intimamente para poderem se relacionar melhor;
- III – dar condições ao funcionário de conhecer bem a empresa em que trabalha;
- IV – realizar reuniões para discutir as atividades oferecidas pela empresa;
- V – levar aos funcionários explicações a respeito das exigências dos clientes em relação ao trabalho desenvolvido pela empresa.

Estão corretas **APENAS** as providências

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

43



O diagrama acima mostra a relação da Administração Financeira com os demais setores em uma organização. Entre eles, aquele que é o responsável pelo bom desempenho da organização, cuidando da infraestrutura material necessária à realização dos trabalhos, é o Setor

- (A) Administrativo.
- (B) Jurídico.
- (C) de Produção.
- (D) de Recursos Humanos.
- (E) de Contabilidade/Auditoria.

44

Em uma empresa, o espaço destinado a guardar e conservar materiais e equipamentos é definido segundo a política geral de estoques. Este local, que tem espaços destinados a cada item que deve permanecer aguardando a necessidade de uso, é o(a)

- (A) setor comercial.
- (B) almoxarifado.
- (C) tesouraria.
- (D) despensa.
- (E) casa de máquinas.

45

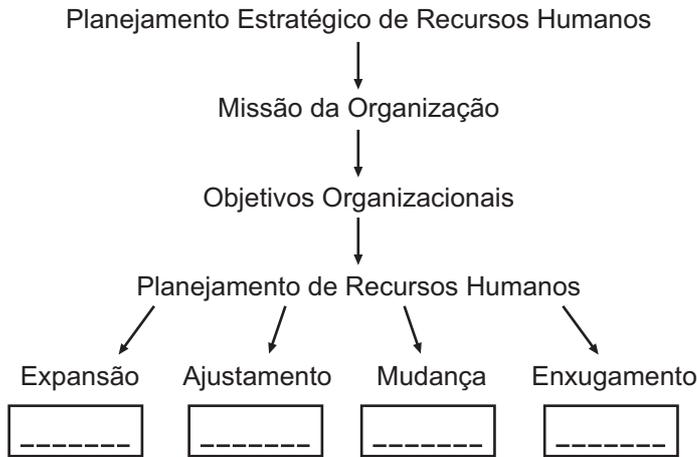
Materiais sujeitos a armazenagem não obedecem a regras rígidas que definam como devem ser dispostos na estocagem. A fim de se decidir pelo tipo de organização mais conveniente, deve ser analisado um conjunto de parâmetros, tais como:

- I – fragilidade;
- II – combustibilidade;
- III – volatilização;
- IV – oxidação;
- V – explosividade.

Para esse tipo de decisão, são corretos os parâmetros

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

46



No modelo do Planejamento acima, a ficha que deve ser colocada abaixo de Expansão, para completar adequadamente a seqüência, é

- (A) novas admissões
- (B) redução de pessoal
- (C) adequação ao mercado
- (D) inovação e criatividade
- (E) descrição e análise de cargos

47

Paulo dirigia em local de trânsito intenso, quando os veículos começaram a reduzir a velocidade e ele parou sobre a faixa de pedestres. Neste caso, Paulo deve ser multado?

- (A) Sim, porque deveria ter buzinado para que os outros carros acelerassem.
- (B) Sim, porque a faixa de segurança é território do pedestre.
- (C) Não, porque, com muitos carros parados, as pessoas podem atravessar entre eles.
- (D) Não, porque naquele horário quase ninguém atravessa naquela faixa de segurança.
- (E) Não, porque não teve culpa de os carros pararem à sua frente.

48

Segundo pesquisas, entre as causas dos acidentes de trânsito, encontram-se os problemas com o condutor do veículo. Relacione os fatores associados a esta causa, apresentados na coluna da esquerda, às classificações indicadas na coluna da direita.

Fator	Classificação
I – Conduzir sob efeito de álcool.	(P) Negligência
II – Ser inexperiente ou desconhecer o local.	(Q) Imprudência
III – Ter falta de atenção ou de observação.	(R) Imperícia
IV – Trafegar em velocidade inadequada.	

Estão corretas as associações:

- (A) I – Q, II – R e III – P
- (B) I – R, III – Q e IV – P
- (C) II – P, III – Q e IV – R
- (D) II – Q, III – R e IV – P
- (E) II – R, III – P e IV – Q

49

Considere as seguintes orientações listadas em um Manual de Educação para o Trânsito:

- I – prever situações de risco, observando o trânsito;
- II – obedecer às instruções e sinalizações no percurso;
- III – observar bem o que se passa à frente;
- IV – tentar evitar situações difíceis;
- V – manter a tranquilidade e ser educado.

São orientações a serem seguidas por condutores de veículos que praticam direção defensiva:

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

50

Um dos pedestres a seguir demonstra que não participou de Campanha de Educação para o Trânsito, por apresentar um comportamento **ERRADO**. Qual é ele?

- (A) João atravessa a rua na faixa de segurança.
- (B) Mário observa se o sinal (semáforo) está fechado para os veículos antes de passar.
- (C) Lina corre para aproveitar a luz verde, piscando, pois verifica que dá tempo de chegar ao outro lado da rua.
- (D) Celi utiliza a passarela para atravessar a rodovia.
- (E) Luís procura auxílio para atravessar a rua, pois tem dificuldade de locomoção.