



CADERNO DE PROVA

Concurso Público nº 01/2012

Nível Fundamental

CARGO 100: CONTÍNUO

LEIA AS INSTRUÇÕES

1. Confira se seu CADERNO DE PROVA corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém cinquenta questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 50.
2. Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
3. O CARTÃO-RESPOSTA, que será entregue pelo fiscal durante a prova, é o único documento válido para a correção das questões objetivas expostas neste caderno.
4. Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome e cargo. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal.
5. No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente as suas respostas deve ser feita utilizando caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
6. Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
7. Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
8. A duração total da prova objetiva é de 4 horas, incluindo o tempo destinado à identificação – que será feita no decorrer da prova – e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
9. Reserve, no mínimo, os 20 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
10. Você deverá permanecer, obrigatoriamente, em sala, por no mínimo, 1 hora após o início da prova e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
11. É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
12. Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
13. Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA e deixe o local de prova.

INFORMAÇÕES

- **01/10/2012** - A partir das 10h (horário de Brasília) – Divulgação do Gabarito Preliminar das provas objetivas - www.quadrix.org.br
- **02 e 03/10/2012** - Recursos das provas objetivas de acordo com determinações do edital normativo.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- **A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA, poderá implicar a anulação da sua prova.**

CHAVE DE SEGURANÇA:
C O N 4 3 5

LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder às **questões** de 1 a 5, leia o texto abaixo.

Panda gigante nasce no zoológico de Tóquio

Filhote de Shin Shin e Li Li é o primeiro a ser concebido por reprodução natural no local

05 de julho de 2012

O Zoológico de Tóquio anunciou **o nascimento do primeiro panda gigante da instituição** em quase um quarto de século. O sexo do bebê urso ainda é desconhecido, mas ele e sua mãe, Shin Shin, se encontram em bom estado de saúde, anunciou o portavoz local.

O bebê é a primeira cria de pandas do zoológico em 24 anos e também o primeiro por reprodução natural, já que em 1989 haviam nascido três novos pandas, mas por processo de inseminação artificial.

Shin Shin e seu companheiro, Li Li, copularam no final de março. Os administradores do zoológico suspenderam a exibição da fêmea por volta de 30 de junho depois que ela demonstrou sinais de que estaria esperando um filhote.

O casal de pandas gigantes é uma das maiores atrações do zoológico de Tóquio. Eles chegaram no local em fevereiro de 2011 em meio a grande expectativa, já que a capital japonesa não tinha nenhum exemplar da espécie desde abril de 2008. O governo chinês cedeu os animais ao Japão por dez anos em troca de US\$ 950 mil anuais.

A política chinesa de ceder esses animais a outros zoológicos ficou conhecida como a "diplomacia do panda", já que a espécie é considerada um tesouro nacional por Pequim. A primeira vez que a China doou um casal de pandas gigantes ao Japão foi em 1972, quando Lan Lan e Kang Kang representaram a restauração dos laços diplomáticos entre os países asiáticos.

(Disponível em www.estadao.com.br)

QUESTÃO 1

Pela leitura do texto, pode-se afirmar corretamente que:

- (A) o zoológico de Tóquio é o único onde nascem filhotes de panda gigante.
- (B) o panda Li Li nasceu por inseminação artificial.
- (C) a panda Shin Shin deu à luz dois filhotes de panda, sendo apenas um deles descendente de Li Li.
- (D) em 24 anos, o nascimento do panda gigante de que trata o texto foi o único que se deu por meios naturais.
- (E) a panda deu à luz em junho.

QUESTÃO 2

Sobre o trecho “o nascimento do primeiro panda gigante da instituição”, que aparece em destaque no texto, analise as afirmações.

- I. Apresenta problemas graves de coerência textual.
- II. Apresenta problemas de acentuação gráfica em uma ou mais das palavras que o constituem.
- III. Apresenta um desvio em relação às normas de Regência Nominal.
- IV. Exerce função de complemento verbal do verbo “anunciar”.

É correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 3

Todas as palavras a seguir foram retiradas do quarto parágrafo do texto. Assinale aquela que for um adjetivo, no contexto em que aparece.

- (A) casal.
- (B) é.
- (C) das.
- (D) expectativa.
- (E) japonesa.

QUESTÃO 4

Releia o trecho abaixo, retirado do texto:

“Eles chegaram no local em fevereiro de 2011 (...).”

Para que o trecho se torne adequado em relação à Norma Culta da Língua Portuguesa, deveria ser reescrito da seguinte maneira:

- (A) Eles chegaram ao local em fevereiro de 2011 (...).
- (B) Chegaram eles no local em fevereiro de 2011 (...).
- (C) Eles chegaram no local, em fevereiro de 2011 (...).
- (D) Eles chegaram no local em fevereiro do ano de 2011 (...).
- (E) Eles chegaram no local em fevereiro de 2011 (...).

QUESTÃO 5

A palavra que leva acento pelo mesmo motivo de “Tóquio” é:

- (A) Zoológico.
- (B) Espécie.
- (C) Bebê.
- (D) Três.
- (E) Asiáticos.

Para responder às **questões** de 6 a 8, leia a tirinha abaixo. Nela, o personagem principal é Horácio, o pequeno dinossauro.



(Disponível em turmadamonicaquadrinhos.blogspot.com.br)

QUESTÃO 6

Sobre a palavra “Piteco”, que aparece no segundo quadrinho, analise as afirmações.

- I. É um substantivo próprio e deve ser escrito com inicial maiúscula.
- II. Exerce função de vocativo.
- III. Deveria receber acento gráfico, sabendo-se que se trata de uma palavra paroxítona.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I e II são corretas.
- (B) somente I e III são corretas.
- (C) somente II e III são corretas.
- (D) todas são incorretas.
- (E) todas são corretas.

QUESTÃO 7

Assinale a alternativa em que há, respectivamente:

- UM ARTIGO
- UMA PREPOSIÇÃO
- UMA CONJUNÇÃO

- (A) até (primeiro quadrinho) – de (primeiro quadrinho) – me (primeiro quadrinho)
- (B) um (primeiro quadrinho) – de (primeiro quadrinho) – se (terceiro quadrinho)
- (C) de (primeiro quadrinho) – um (segundo quadrinho) – é (segundo quadrinho, em “ele não é”)
- (D) um (segundo quadrinho) – é (segundo quadrinho, em “é que...”) – e (terceiro quadrinho)
- (E) de (primeiro quadrinho) – um (primeiro quadrinho) – um (segundo quadrinho)

QUESTÃO 8

Sobre a forma verbal “fosse”, do terceiro quadrinho, assinale a alternativa correta.

- (A) É forma de um verbo regular.
- (B) É forma de um verbo da primeira conjugação.
- (C) Está no Modo Subjuntivo.
- (D) Está no presente.
- (E) Indica uma ordem ou um pedido, por isso está no Imperativo.

As **questões 9 e 10** referem-se ao anúncio abaixo.



(Disponível em <http://alemdasideias.wordpress.com/>)

QUESTÃO 9

Sobre o anúncio, assinale a afirmação correta.

- (A) Possui um problema grave de coesão textual.
- (B) Trata da vida de celebridades.
- (C) Apresenta desvios em relação às normas de Concordância Verbal e Nominal.
- (D) Pode aparecer somente em revistas especializadas em animais.
- (E) Usa a ironia para chamar a atenção do leitor.

QUESTÃO 10

Escolha a palavra que menos seria adequada para substituir “futilidade”, levando em consideração seu significado.

- (A) Frivolidade.
- (B) Tolice.
- (C) Bobice.
- (D) Importância.
- (E) Ninharia.

MATEMÁTICA**QUESTÃO 11**

Um número deixa resto e quociente iguais a 5, se dividido por 11. Qual será o resto deixado por esse número quando for dividido por 13?

- (A) 6
- (B) 7
- (C) 8
- (D) 5
- (E) 2

QUESTÃO 12

Qual o valor de:

$$\{-4 + (-5) \cdot [-3 - (-2 + 4) \cdot 5] \cdot (-1)\} \div (-23)?$$

- (A) 4
- (B) 6
- (C) 1
- (D) 3
- (E) 7

QUESTÃO 13

Considere um número natural n , tal que n é ímpar. O número $m = n^2 - n$ é:

- (A) primo
- (B) par
- (C) ímpar
- (D) divisor de n^2
- (E) quadrado perfeito

QUESTÃO 14

Comprei sete pares de meias por R\$ 42,00. Se eu tivesse comprado vinte pares, ganharia um desconto de 20%. Quanto, então, eu pagaria pelos vinte pares?

- (A) R\$ 60,00
- (B) R\$ 72,00
- (C) R\$ 80,00
- (D) R\$ 88,00
- (E) R\$ 96,00

QUESTÃO 15

A diferença entre três sétimos de um número e dois quintos do seu antecessor é igual a 1. Quem é o menor número primo maior que esse número?

- (A) 17
- (B) 19
- (C) 21
- (D) 23
- (E) 29

QUESTÃO 16

Quantos litros são equivalentes a 1 m^3 ?

- (A) 1000
- (B) 100
- (C) 10
- (D) 1
- (E) 0,1

QUESTÃO 17

Uma mercadoria custava R\$ 80,00 em dezembro e R\$ 56,00 em janeiro. Se em fevereiro passou a custar R\$ 84,00, qual a diferença entre o aumento e a diminuição nos preços dessa mercadoria?

- (A) 12%
- (B) 20%
- (C) 25%
- (D) 35%
- (E) 42%

QUESTÃO 18

Qual o valor de $\frac{1}{2} + \frac{1}{3} - \frac{3}{5} \div \frac{3}{2}$?

- (A) $\frac{13}{30}$
- (B) $\frac{11}{30}$
- (C) $\frac{7}{30}$
- (D) $\frac{7}{13}$
- (E) $\frac{5}{13}$

QUESTÃO 19

Uma caixa com 500 parafusos custa, no atacado, R\$ 18,00. Quanto custaria uma caixa com 125 parafusos, se o seu preço no atacado fosse o equivalente ao preço da caixa com 500 parafusos?

- (A) R\$ 6,00
- (B) R\$ 5,40
- (C) R\$ 5,00
- (D) R\$ 4,80
- (E) R\$ 4,50

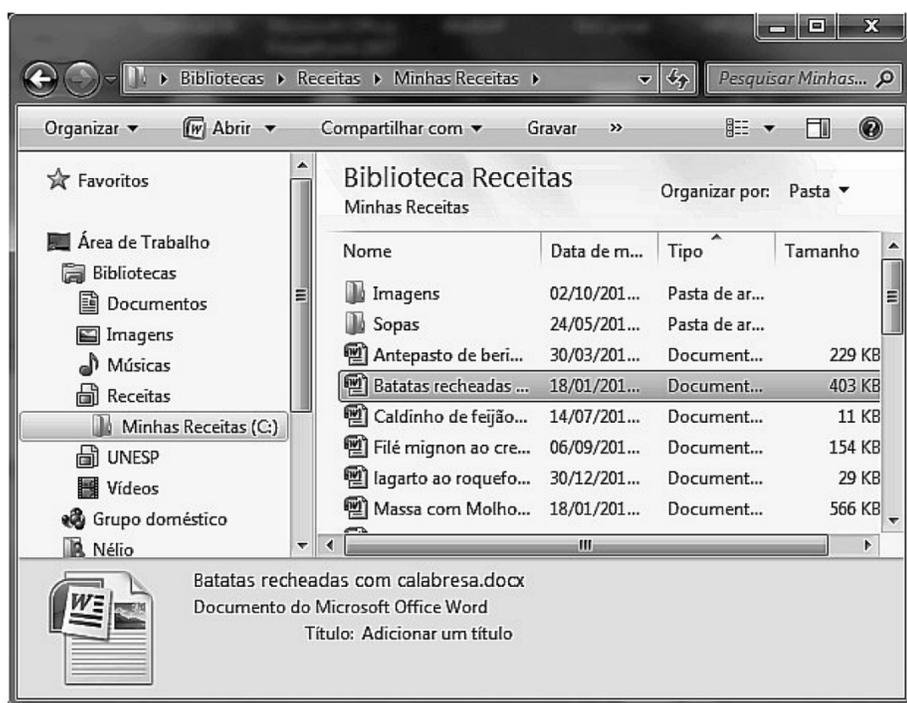
QUESTÃO 20

Trabalhando oito horas por dia pinte 300 m² de paredes da minha casa em cinco dias. Se eu tivesse trabalhado quatro horas por dia durante quinze dias, quantos metros quadrados teria pintado?

- (A) 500
- (B) 450
- (C) 420
- (D) 400
- (E) 350

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Nas questões que avaliam os conhecimentos de noções de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração padrão, em português, que o mouse está configurado para pessoas destros, que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse e que teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

QUESTÃO 21

Na figura acima, vemos uma janela do Windows Explorer mostrando o conteúdo de uma pasta de um computador com o Windows 7 instalado. Para deletar o arquivo selecionado, sem que o mesmo vá para a lixeira, você deve:

- (A) Acionar CTRL enquanto clica sobre o arquivo.
- (B) Dar um duplo clique sobre o mesmo.
- (C) Acionar ALT+DEL.
- (D) Dar um triplo clique sobre o mesmo.
- (E) Acionar SHIFT+DEL.

QUESTÃO 22

Nas alternativas a seguir, são apresentados diversos dispositivos de armazenamento de dados, exceto:

- (A) HD.
- (B) Modem.
- (C) Pendrive.
- (D) CD.
- (E) DVD.

QUESTÃO 23

No MS Word 2007 BR, em sua instalação padrão, os atalhos de teclado que respectivamente desfazem o último comando/digitação, negritam o texto selecionado e salvam o documento são:

- (A) CTRL+Z; CTRL+N; CTRL+B.
- (B) ALT+Z; CTRL+I; CTRL+S.
- (C) CTRL+Y; SHIFT+CTRL+B; ALT+F4.
- (D) ALT+F4; CTRL+Z; SHIFT+CTRL+B.
- (E) SHIFT+ALT+Z; ALT+N; SHIF+CTRL+B.

QUESTÃO 24

Você está editando um documento no MS Word 2007 e precisa criar uma tabela de 6 linhas e 3 colunas em seu texto. Para isso você deve:

- (A) na guia **Início**, clicar no botão  e selecionar a quantidade de linhas e colunas da tabela.
- (B) na guia **Inserir**, clicar no botão **Tabela** presente no grupo **Tabelas** e selecionar a quantidade de linhas e colunas desejada.
- (C) clicar com o botão direito do mouse onde deseja criar a tabela, selecionar a opção **Inserir Tabela** e digitar a quantidade de linhas e colunas no diálogo que se abre.
- (D) clicar no menu **Inserir**, em seguida na opção **Tabela** e digitar a quantidade de linhas e colunas desejada no diálogo que se abre.
- (E) na guia **Início**, clicar no botão **Inserir Tabela** e digitar a quantidade de linhas e colunas no diálogo que se abre.

QUESTÃO 25

	A	B	C
1	1	8	6
2	4	2	9
3	7	5	3

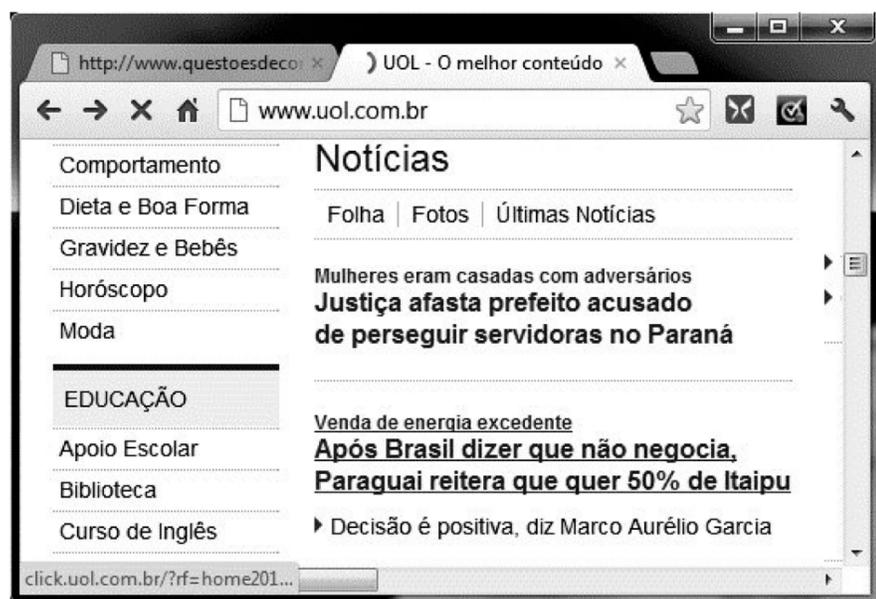
Na figura acima vemos uma planilha criada no MS Excel 2007. Supondo que na célula D4 haja a fórmula =C3^B2+4*A1-C1/2, o resultado apresentado será:

- (A) 12.
- (B) 7.
- (C) 10.
- (D) 27.
- (E) 9.

QUESTÃO 26

Considere que você está usando o MS Outlook 2007 para enviar e receber mensagens de e-mail, está visualizando o conteúdo da pasta Caixa de Entrada de sua conta e selecionou uma de suas muitas mensagens. Assinale a alternativa correta.

- (A) Ao acionar **DEL** a mensagem é excluída permanentemente sem ser enviada para a pasta **Itens Excluídos**.
- (B) Para marcar a mensagem como não lida, podemos clicar no botão .
- (C) Para imprimir a mensagem, podemos usar o atalho de teclado **CTRL+I**.
- (D) As mensagens podem ser ordenadas somente por **Data**, remetente (**De**) e **Assunto**.
- (E) Se clicarmos no botão **Responder a Todos**, a resposta da mensagem será enviada ao remetente e a todos os demais destinatários da mensagem.

QUESTÃO 27

Na figura acima, vemos uma janela do navegador Google Chrome. Com base na figura e em seus conhecimentos, assinale abaixo a alternativa correta.

- (A)  Avança para a **guia à direita** da atual.
- (B)  Volta para a página especificada como **Página Inicial**.
- (C)  Adiciona a página atual aos **Favoritos**.
- (D)  Abre o **editor HTML** para editar a página atual.
- (E)  Volta para a página **www.google.com**.

QUESTÃO 28

Na figura acima, vemos a Barra de Endereços do MS Internet Explorer 9. Se você digitar o endereço de um site, você irá diretamente a ele, mas se você inserir um termo de pesquisa ou um endereço incompleto, será efetuada uma busca usando um mecanismo de pesquisa da web que é determinado nas configurações do programa. Caso existam vários mecanismos de busca instalados, e você deseje que a pesquisa seja feita por um mecanismo que não seja o padrão, você deve:

- (A) Digitar **?:<nome do mecanismo>** após o termo/endereço a ser pesquisado. Por exemplo: **abacate ?:google**.
- (B) Clicar no botão  e, em seguida, no nome do mecanismo de pesquisa na lista que se abre.
- (C) Digitar **?** antes do termo/endereço a ser pesquisado e, em seguida, escolher o mecanismo de busca no **diálogo** que se abre.
- (D) Acionar **SHIFT+ENTER** após digitar o termo/endereço de pesquisa e clicar no ícone do mecanismo de busca no **diálogo** que se abre.
- (E) Clicar no botão  e, em seguida, no ícone do mecanismo de pesquisa desejado na lista que se abre.

QUESTÃO 29

Na figura acima, vemos uma tela do Google Chrome aberta em um conhecido webmail, em que o usuário está criando uma nova mensagem. Baseado na figura e em seus conhecimentos, assinale a alternativa correta.

- (A) A mensagem será copiada para um destinatário.
- (B) A mensagem será enviada somente para 4 destinatários.
- (C) O usuário **juliano@intermad.com.br** saberá que a mensagem também foi enviada apenas para o destinatário **carlos@intermad.com.br**.
- (D) O destinatário **carlos@intermad.com.br** não saberá que a mensagem também foi enviada para o destinatário **joaopedro@intermad.com.br**.
- (E) Nenhum destinatário saberá que a mensagem foi enviada para outro destinatário.

QUESTÃO 30

Você acabou de receber no **MS Outlook** uma mensagem de e-mail contendo em anexo um arquivo chamado **normas.docx**. Avalie as afirmações.

- I. Esse arquivo pode ser aberto no **MS Word 2007** ou **MS Word 2010**.
- II. Por se tratar de um documento do **MS Word**, ele não precisa ser verificado quanto a vírus.
- III. Se a mensagem for **encaminhada** a outro destinatário de e-mail, os anexos também serão enviados.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente I e III.
- (C) somente II e III.
- (D) todas as afirmações.
- (E) nenhuma das afirmações.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 31**

Qual das alternativas identifica uma autarquia pública?

- (A) Banco Central.
- (B) Casas Bahia.
- (C) Volkswagen do Brasil.
- (D) Universidade Paulista.
- (E) Hospital Santa Helena.

QUESTÃO 32

Os conceitos de arquivologia englobam a classificação dos arquivos quanto à sua natureza mantenedora. Observe as duas colunas e associe os conceitos aos respectivos exemplos.

Tipos de arquivos

1. Público.
2. Institucional.
3. Comercial.
4. Pessoal.

Exemplos

- a. Lojas comerciais
- b. Instituições governamentais
- c. Documentos da casa própria e fotos de familiares
- d. Documentos de igrejas, associações e sindicatos.

- (A) (1,d); (2,a); (3,c); (4,b)
- (B) (1,a); (2,c); (3,b); (4,d)
- (C) (1,c); (2,b); (3,d); (4,a)
- (D) (1,b); (2,d); (3,a); (4,c)
- (E) (1,a); (2,b); (3,c); (4,d)

QUESTÃO 33

Um contínuo, ao iniciar no novo cargo, teve como primeira tarefa organizar documentos relacionando-os de forma sistemática, a fim de permitir, posteriormente, uma melhor consulta de suas informações. Esse processo está relacionado com:

- (A) Descarte.
- (B) Agregação.
- (C) Indexação.
- (D) Expedição.
- (E) Ajuste.

QUESTÃO 34

Estima-se que 80% dos contatos entre os clientes e as empresas são feitos via telefone. O atendimento telefônico tem importância enorme na imagem da empresa, criada pelo cliente (Marques, F. Guia prático de excelência em serviços. São Paulo: Nobel, 2007). Qual das alternativas expressa melhor a participação de cada um dos componentes da comunicação por telefone?

- (A) Conteúdo verbal: aproximadamente 20%; tom de voz: aproximadamente 80%.
- (B) Conteúdo verbal: aproximadamente 10%; tom de voz: aproximadamente 40%; linguagem corporal: aproximadamente 50%.
- (C) Conteúdo verbal: aproximadamente 80%; tom de voz: aproximadamente 20%.
- (D) Conteúdo verbal: aproximadamente 50%; tom de voz: aproximadamente 40%; linguagem corporal: aproximadamente 10%.
- (E) Conteúdo verbal: aproximadamente 50%; tom de voz: aproximadamente 50%.

QUESTÃO 35

Qual o papel do *ombudsman* nas instituições públicas?

- (A) É um funcionário que é responsável pela segurança da informação dos softwares utilizados na instituição.
- (B) É o cargo mais alto da administração de uma instituição pública.
- (C) É uma divisão especial do órgão público voltada ao atendimento para estrangeiros.
- (D) É qualquer chefe de departamento de órgão público.
- (E) É um funcionário do governo que investiga as queixas dos cidadãos contra os órgãos da administração pública.

QUESTÃO 36

Em qual tipo de cartório deve ser registrada uma associação de bairro?

- (A) Cartório de Registro de Imóveis.
- (B) Cartório de Títulos e Protestos.
- (C) Cartório de Notas.
- (D) Cartório de Registro Civil de Pessoas Naturais.
- (E) Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas.

QUESTÃO 37

Uma impressora matricial é aquela em que:

- (A) É usado toner para impressão monocromática.
- (B) São feitas impressões coloridas por meio do uso de cartuchos recarregáveis.
- (C) É possível usar formulário contínuo com carbono.
- (D) São feitas impressões perfeitas por meio de jato de cera.
- (E) É usada tecnologia laser.

QUESTÃO 38

Um dos aspectos essenciais no atendimento ao cliente é a comunicação, portanto é importante analisarmos os elementos que compõem o processo da comunicação. Qual das alternativas expressa esses elementos?

- (A) Expressão corporal, expressão verbal e escrita.
- (B) Cordialidade, respeito e assertividade.
- (C) Ambiente agradável e higiene.
- (D) Calor humano, cordialidade, e respeito.
- (E) Emissor, receptor, mensagem e retorno.

QUESTÃO 39

Num atendimento telefônico, a dicção é um dos aspectos importantes que deve ser considerado. O que significa dicção?

- (A) Forma de atender ao telefone com presteza.
- (B) O modo de pronunciar as palavras.
- (C) Falar ao telefone lentamente.
- (D) Saber ouvir aquele que está falando (audição).
- (E) Autoridade, seriedade.

QUESTÃO 40

Dentre as situações a seguir, qual não indica um tratamento adequado durante o atendimento telefônico em uma instituição?

- (A) Quando o interesse pelo cliente é evidente e real.
- (B) Quando são empregadas expressões carinhosas como “Querido”, “meu amor”.
- (C) Quando há respeito.
- (D) Quando cortesias normais são incluídas (“por favor”, “muito obrigado”).
- (E) Quando nomes são usados e pronunciados corretamente.

QUESTÃO 41

Qual das alternativas não se refere ao protocolo de documentos?

- (A) Setor encarregado do recebimento, registro distribuição e movimentação e expedição de documentos.
- (B) Nome atribuído ao número do registro dado ao documento.
- (C) Nome atribuído ao livro de registro de documentos recebidos e expedidos
- (D) Conjunto de medidas de ordem administrativa que contribuem para a preservação da integridade dos documentos
- (E) Recebimento, registro, distribuição e expedição de correspondências.

QUESTÃO 42

Os métodos mais comuns de organização de documentos são: alfabético, geográfico, numérico e por assuntos. Qual das alternativas explica o método geográfico?

- (A) Consiste na classificação do documento com base na data.
- (B) Consiste na organização do material tendo por base o nome de uma pessoa ou empresa, constante no documento.
- (C) Consiste na classificação do documento com base no local de procedência da informação.
- (D) Consiste na classificação do documento que considera o seu conteúdo. É necessária uma análise minuciosa e interpretação desse conteúdo.
- (E) Consiste na ordenação dos assuntos de forma alfabética.

QUESTÃO 43

É um dos meios de transportes mais antigos que se conhece, tendo desempenhado importante papel na penetração, povoamento e ocupação do interior dos continentes. Nesses casos, os rios funcionaram como verdadeiros caminhos naturais. O texto acima trata de qual meio de transporte?

- (A) Portuário.
- (B) Ferroviário.
- (C) Aéreo.
- (D) Fluvial.
- (E) Aquático.

QUESTÃO 44

Fac-símile é um equipamento de escritório utilizado, essencialmente, para:

- (A) Destruir documentos inutilizados que não devem ser jogados no lixo comum, devido ao risco de serem reutilizados de forma fraudulenta.
- (B) Fazer cópias de documentos e nada mais.
- (C) Permitir comunicação oral com telefones celulares.
- (D) Enviar informações a partir de uma cópia impressa, por meio de linha telefônica, bem como receber informações da mesma forma.
- (E) Acessar à internet e cuidar da segurança da informação.

QUESTÃO 45

Com relação a atendimento público, qual das alternativas não se refere a uma obrigação do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor)?

- (A) Orientar os clientes tendo total conhecimento do que está ocorrendo na instituição.
- (B) Ouvir atentamente os clientes com o objetivo de resolver a situação.
- (C) Proteger o negócio contra clientes ruins.
- (D) Estabelecer uma comunicação única e personalizada com o cliente.
- (E) Atender às reclamações com rapidez e eficiência.

QUESTÃO 46

Com o desenvolvimento da TIC (Tecnologia da Informação e da Comunicação), os bancos disponibilizaram novos recursos aos seus clientes. A Linha Digitável é um exemplo que facilita o pagamento de contas por meios eletrônicos. Qual das alternativas explica esse recurso?

- (A) Um conjunto de números que representam as informações de um boleto, substituindo assim o código de barras.
- (B) Número que identifica o boleto, também é chamado de Nosso Número.
- (C) Identificação do cliente no site do banco. O mesmo que login e senha.
- (D) Número que deve ser digitado no caixa eletrônico, em cada operação que o cliente pretende fazer. Trata-se de um código de segurança para evitar fraudes.
- (E) Linha, do boleto, em que aparece o nome e endereço do devedor.

QUESTÃO 47

Leia as afirmativas a seguir.

- I. A Hierarquia representa a cadeia de comando que se inicia nos gestores de topo e segue até aos trabalhadores não gestores, passando sucessivamente por todos os níveis da estrutura organizacional.
- II. Numa relação de trabalho entre o chefe e aqueles que prestam conta a ele, dizemos que estes últimos são subordinados ao chefe.
- III. Numa relação de trabalho entre o chefe e aqueles que prestam conta a ele, dizemos que o chefe é o subordinado.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I e III estão corretas.
- (B) somente I e II estão corretas.
- (C) somente II está correta.
- (D) todas estão corretas.
- (E) somente I está correta.

QUESTÃO 48

Um memorando deve ser usado quando:

- (A) algo deve ser comunicado oficialmente entre organizações empresariais de um mesmo setor produtivo.
- (B) algo importante deve ser memorizado.
- (C) uma empresa privada quer comunicar algo aos órgãos governamentais.
- (D) um órgão ligado ao governo quer divulgar uma informação à imprensa.
- (E) algo deve ser comunicado oficialmente entre unidades administrativas de um mesmo órgão.

QUESTÃO 49

A informação com o título de CEDENTE, num boleto bancário, refere-se:

- (A) ao nome de quem deve pagar o boleto, ou seja, o devedor.
- (B) ao nome de quem emitiu o boleto, que em geral é o titular da conta.
- (C) a um valor que vai ser pago pelo devedor.
- (D) ao nome do banco que vai fazer a operação bancária.
- (E) ao número que representa o código de barras.

QUESTÃO 50

O Sistema de Pagamentos permite transferência de recursos, bem como o processamento e a liquidação de pagamentos para pessoas, empresas, governo, Banco Central e instituições financeiras. O cliente bancário utiliza-se do Sistema de Pagamentos toda vez que emite cheques, faz compra com o cartão de débito ou ainda quando envia um DOC. Considerando esse contexto, indique a alternativa que se refere ao DOC.

- (A) Transferência de dinheiro entre contas correntes de bancos diferentes. Nessa modalidade de transferência, o dinheiro fica disponível no dia seguinte ao do processamento da operação.
- (B) Transferência rápida de dinheiro entre contas correntes de bancos diferentes, própria para valores elevados. Nessa modalidade, o dinheiro fica disponível no mesmo dia, desde que o emitente tenha saldo suficiente.
- (C) Documento enviado pelo correio para cobrança de uma dívida. O sacado deve pagar no banco de sua preferência até a data do vencimento.
- (D) Mensagem enviada aos clientes de um banco para esclarecimentos sobre seus investimentos.
- (E) Transferência de dinheiro entre contas de um mesmo banco.

RASCUNHO