

313 – Profissional de Nível de Suporte I Ensino Médio – Atuação: Administrativa

INSTRUÇÕES

1. Confira, abaixo, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova. Antes de iniciar a resolução das questões, confira a numeração de todas as páginas.
3. A prova é composta de 50 questões objetivas.
4. Nesta prova, as questões objetivas são de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
5. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
6. Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome impresso nele corresponde ao seu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
7. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
8. Não serão permitidos empréstimos, consultas e comunicação entre os candidatos, tampouco o uso de livros, apontamentos e equipamentos eletrônicos ou não, inclusive relógio. O não cumprimento dessas exigências implicará a eliminação do candidato.
9. Não será permitido ao candidato manter em seu poder relógios, aparelhos eletrônicos (BIP, telefone celular, *tablet*, calculadora, agenda eletrônica, MP3 etc.), devendo ser desligados e colocados OBRIGATORIAMENTE no saco plástico. Caso essa exigência seja descumprida, o candidato será excluído do concurso.
10. A duração da prova é de 4 horas. Esse tempo inclui a resolução das questões e a transcrição das respostas para o cartão-resposta.
11. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova e o cartão-resposta.
12. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

Português

Conhecimentos
Gerais

Informática

Conhecimentos
Específicos

DURAÇÃO DESTA PROVA: 4 horas

INSCRIÇÃO

TURMA

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

✕

RESPOSTAS

01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -	31 -	36 -	41 -	46 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -	32 -	37 -	42 -	47 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -	33 -	38 -	43 -	48 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -	34 -	39 -	44 -	49 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -	35 -	40 -	45 -	50 -

PORTUGUÊS

O texto a seguir é referência para as questões 01 a 06.

O menino amarrado ao poste

Rosiane Rodrigues (05/02/2014)

1 A cena chocou. É possível que o motivo da consternação tenha sido o local da ação e não a ação em si. Sim. Um menino
2 amarrado ao poste, em uma rua da Zona Sul do Rio de Janeiro, não é um fato comum. Meninos amarrados em postes, baleados,
3 espancados, violentados não cabem na paisagem da Zona Sul da cidade. Essas devem ser imagens periféricas, cotidianas das
4 favelas, dos subúrbios. Imagens de barbárie que não chocam nem causam espanto aos olhos dos que estão – e devem continuar –
5 à margem.

6 O “menino amarrado ao poste” deu sorte. Ele poderia estar morto. Se assim fosse, seria mais um a entrar para a estatística
7 da barbárie cometida diuturnamente, nos becos e vielas em todo o país. Imagens de corpos violados, machucados, inertes... reflexos
8 distantes de uma realidade encoberta aos olhos sensíveis de uma parcela da população que teima em não querer enxergar: a
9 indústria do genocídio da juventude preta e pobre.

10 Pesquisa do Ipea, divulgada recentemente, demonstra que 53 mil pessoas são assassinadas por ano no Brasil. Destas, a
11 grande maioria é de jovens entre 15 e 29 anos, que possuem de quatro a sete anos de estudo formal. Sim. Jovens pretos, moradores
12 de favelas. Incriminados por sua cor, estigmatizados por seus locais de origem. O que choca não é o ato, é a imagem. Na voz de
13 muitos “era um marginalzinho, um bandidinho”, “que rouba carteiras de pedestres indefesos”. “Mereceu! Tinha que ser queimado!”...
14 Esses foram apenas alguns dos comentários que li nos sites dos grandes jornais que veicularam tão insólita e insidiosa notícia.

15 A moradora do bairro, ao invés de chamar a ambulância ou a polícia, postou a foto da cena na rede social. Mais que uma
16 febre que assola o mundo contemporâneo, a atitude da ‘denunciante’ faz parecer que meninos pretos, amarrados em postes, depois
17 de espancados, não merecem ser atendidos por médicos, muito menos terem o aparato jurídico-policial tratando-os como vítimas.
18 Para uma grande parte dessa sociedade conectada, virtual, que faz até seis refeições por dia, esse é mais um menino que nasceu
19 criminoso... cresceu e aprendeu que “vítima” não é o lugar que deve ser ocupado por gente como ele.

20 Meninos assim crescem aos montes... e se habitua a serem tratados por esse aparato (sócio-governamental) como um mal
21 a ser combatido. Esse hábito não é apenas imposto, mas aceito por todos como algo natural. Para que chamar a polícia ou a
22 ambulância para quem sabe que apanhar, ser humilhado e, daqui a pouco, morto, faz parte do cotidiano? Diriam alguns: é a vida...
23 ou, em bom francês: *c’est la vie*. Uma cena deslocada na paisagem da cidade que se arruma – e é vendida – para receber milhares
24 de turistas em poucos meses. Uma cidade que está nua de alma, mas cheia de encantos. Um monstrego que mais parece um
25 arremedo de boneca-inflável – que tendo grotesca aparência de humanidade, mantém seu interior vazio. Uma cidade cuja população,
26 ao perceber a impossibilidade de lidar com suas pobreza (que são muito maiores que aquela significada forma de escassez de
27 alimentos, moradia, transporte, escolas, hospitais etc. etc. etc.), esconde seus famintos (famintos de atitude, de reconhecimento de
28 suas especificidades históricas) em locais “protegidos” (?!?!?) por UPPs. Doces sonhos de uma classe média que teima em se sentir
29 segura enquanto meninos são amarrados em postes, jovens são assassinados, pessoas são queimadas em praças públicas.

30 O episódio – que desnuda a violência atroz – é lamentável, mas desgraçadamente providencial para refletirmos sobre nossas
31 desumanidades cotidianas.

01 - A respeito do texto, considere as seguintes afirmativas:

1. O impacto desencadeado pela cena do menino amarrado ao poste evidenciou uma forma de violência e a atitude de convivência demonstrada por uma parcela da sociedade.
2. O episódio do menino amarrado ao poste está diretamente relacionado a fatores de ordem econômica e racial.
3. A referência às “nossas desumanidades cotidianas” (linha 33) foca a culpabilidade da polícia do Rio de Janeiro.
4. O tratamento violento dispensado a jovens pobres no Brasil tem sido visto como algo normal.

Quais correspondem a ideias veiculadas pelo texto?

- a) Apenas 1 e 2.
- b) Apenas 1 e 4.
- c) Apenas 3 e 4.
- d) Apenas 1, 2 e 4.
- e) Apenas 2, 3 e 4.

02 - A palavra “consternação” (linha 1) é registrada no dicionário Houaiss com alguns dos significados listados nas alternativas que seguem. Assinale a alternativa cujo significado NÃO é adequado ao contexto de emprego do texto.

- a) Desolação.
- b) Comoção.
- c) Falta de ânimo.
- d) Choque.
- e) Perturbação.

03 - Considere as alterações feitas nos períodos e assinale a alternativa em que houve alteração da significação presente no texto.

- a) A cena chocou. É possível que o motivo da consternação tenha sido o local da ação e não a ação em si. (linha 1).
A cena chocou e possivelmente tenha consternado pelo local da ação, não pela ação em si.
- b) Sim. Um menino, amarrado ao poste, em uma rua da Zona Sul do Rio de Janeiro, não é um fato comum. (linhas 1 e 2).
Sim, porque um menino amarrado ao poste, em uma rua da Zona Sul do Rio de Janeiro, não é um fato comum.
- c) O “menino amarrado ao poste” deu sorte. Ele poderia estar morto. (linha 6)
O menino amarrado ao poste deu sorte, uma vez que ele poderia estar morto.
- d) O que choca não é o ato, é a imagem. (linha 12)
O que choca não é o ato, e sim a imagem.
- e) Jovens pretos, moradores de favelas. Incriminados por sua cor, estigmatizados por seus locais de origem. (linhas 11 e 12)
Jovens pretos, moradores de favelas, já que são incriminados por sua cor, estigmatizados por seus locais de origem.

04 - Assinale a alternativa que apresenta uma expressão que NÃO retoma o título “O menino amarrado ao poste”.

- a) A ação em si (linha 1).
- b) Um fato (linha 2).
- c) (D)a cena (linha 16).
- d) (D)o cotidiano (linha 23).
- e) O episódio (linha 32).

05 - Sobre o texto, considere as afirmativas que seguem:

1. A hipótese levantada às linhas 6 e 7, “se assim fosse, seria mais um a entrar para a estatística da barbárie cometida diuturnamente, nos becos e vielas em todo o país”, ilustra os dados apresentados pela pesquisa do IPEA, citada às linhas 10 e 11.
2. A “sociedade conectada, virtual, que faz até seis refeições por dia” (linha 19), é a contraface dos moradores de favela de que fala o terceiro parágrafo.
3. A expressão “é a vida”, ou o equivalente “*c’est la vie*”, em francês (linhas 23-24), apontam para uma atitude de conformismo.
4. As palavras “vítima” (linha 20) e “mal a ser combatido” (linha 22) expressam pontos de vista semelhantes em relação ao menino amarrado no poste.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.

06 - Acerca do texto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- () Se no segmento “Meninos amarrados em postes, baleados, espancados, violentados” (linhas 2 e 3) houvesse mais adjetivos, eles também deveriam estar separados por vírgulas.
- () Os travessões em “ – e devem continuar – ” (linhas 4 e 5) poderiam ser substituídos, sem prejuízo gramatical e de sentido, por parênteses.
- () As aspas em “que rouba carteiras de pedestres indefesos” e “Mereceu! Tinha que ter sido queimado” (linhas 13 e 14) correspondem a avaliações presentes na voz de segmentos da população brasileira.
- () Os travessões em “ – e é vendida – ” (linha 24) poderiam ser suprimidos, sem prejuízo gramatical e de sentido.
- () Se na frase “Um menino amarrado ao poste, em uma rua da Zona Sul do Rio de Janeiro, não é um fato comum” (linhas 1 e 2) não houvesse o segmento em uma rua da Zona Sul do Rio de Janeiro, ainda assim a vírgula deveria ser mantida.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) V – V – V – V – F.
- b) F – V – V – F – V.
- c) V – F – F – V – V.
- d) F – F – V – V – V.
- e) V – V – F – F – F.

07 - Leia a tira e considere as afirmativas a seguir.



1. Os conteúdos dos balões do 2º e do 3º quadrinhos apresentam similaridade em relação à atitude demonstrada no último quadrinho.
2. A expressão “fulano” reporta a uma indeterminação que é coerente com o modo de interação representado na tira.
3. Os verbos “adicionou”, “curtiu” e “comentou” estão em relação de convergência se considerada a referência “Facebook”.
4. O descompasso entre o plano real e o virtual encontra-se sintetizado na contradição representada pelos verbos “adicionou” e “ignorou”.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- ▶ c) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.

CONHECIMENTOS GERAIS

08 - Sobre a história da Itaipu Binacional, identifique as seguintes afirmativas como verdadeiras (V) ou falsas (F):

- () O acordo diplomático entre o Brasil e o Paraguai que abriu caminho para o planejamento e posterior construção da hidrelétrica de Itaipu foi oficializado em 1965, pela Ata de Iguazu.
- () A construção da hidrelétrica de Itaipu teve início em 1974, tendo sido concluída em 1982, sob os governos de João Batista Figueiredo (Brasil) e Alfredo Stroessner (Paraguai).
- () *Mymba Kuera* (“pega-bicho” em tupi-guarani) foi o nome dado à operação de resgate dos animais que viviam na área que seria inundada pelo reservatório de Itaipu.
- () Os países cujos limites formam a tríplice fronteira (Brasil, Argentina e Paraguai) foram signatários dos acordos diplomáticos para a criação da empresa internacional Itaipu Binacional.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F – V – F – V.
- b) V – F – V – F.
- ▶ c) F – V – V – F.
- d) V – F – F – V.
- e) V – V – V – V.

09 - Considere as seguintes afirmativas sobre a geração e transmissão da energia de Itaipu.

1. Atualmente, Itaipu é a segunda usina do mundo em geração de energia, sendo a primeira posição ocupada pela usina de Três Gargantas, na China.
2. A energia gerada pela usina de Itaipu é integrada ao sistema interligado brasileiro, e a transmissão da energia até os consumidores é realizada pela Furnas Centrais Elétricas.
3. A ANDE (Administración Nacional de Eletricidad) é responsável pela transmissão da energia gerada pela usina de Itaipu no território paraguaio.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- c) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- ▶ d) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

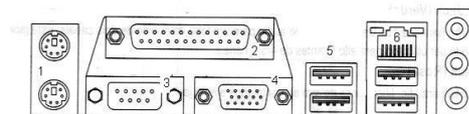
10 - A energia gerada pela usina de Itaipu corresponde a ____ da energia consumida no Brasil e a ____ da energia consumida no Paraguai.

As lacunas da afirmação acima devem ser preenchidas, respectivamente, por:

- ▶ a) 17% e 75%.
- b) 15% e 92%.
- c) 32% e 74%.
- d) 45% e 58%.
- e) 10% e 85%.

INFORMÁTICA

11 - A imagem ao lado representa os conectores de um computador. Qual é o tipo de conector identificado na imagem pelo número 5?



- a) Mini Din.
- ▶ b) USB.
- c) DB9.
- d) PS2.
- e) Rede RJ45.

12 - Um sítio de compras *on-line* anunciava a venda de um computador com a seguinte especificação: iMac MD096BZ/A com Intel Core i5 3.2GHz 8GB 1TB USB Thunderbolt LED 27" Mac OS X Leopard – Apple.

Com base nas informações do anúncio, considere as seguintes afirmativas:

1. Intel Core i5 3.2GHz é o processador.
2. 8 GB é a capacidade do disco rígido.
3. 1 TB é a capacidade da memória secundária.
4. Mac OS X Leopard é a marca do equipamento.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 2 e 4 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- ▶ d) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

13 - A respeito do Windows Explorer, considere as seguintes afirmativas:

1. Para selecionar um grupo de arquivos consecutivos, clique no primeiro arquivo, pressione e mantenha pressionada a tecla SHIFT e clique no último arquivo.
2. Para selecionar arquivos ou pastas não consecutivos, pressione e mantenha pressionada a tecla CTRL e, em seguida, clique nos itens desejados.
3. Para selecionar todos os arquivos, utilize as teclas de atalho Ctrl+A.
4. Para inverter a seleção, utilize as teclas de atalho Ctrl+I.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 2 e 4 são verdadeiras.
- ▶ c) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.

14 - No Windows Explorer, se você arrastar um item para outro disco, ele será:

- ▶ a) copiado.
- b) movido.
- c) renomeado.
- d) duplicado com nome sequencial.
- e) excluído.

15 - Qual dos endereços abaixo é sintaticamente referente a um endereço de e-mail?

- a) www.josedasilva.com
- b) http://josedasilva.com.br
- ▶ c) jose.da.silva@empresa.com.br
- d) ftp://josedasilva.com.br
- e) https://josedasilva@com.br

16 - Ao se utilizar o espaço CCo de um e-mail com uma lista de destinatários:

- a) todos receberão a lista de todos os destinatários.
- b) somente os destinatários de CCo receberão a lista de todos os destinatários.
- c) os destinatários de CCo receberão a lista somente dos destinatários constantes em CCo.
- d) o destinatário principal receberá a lista de todos os destinatários em CCo.
- ▶ e) destinatário de CCo não saberá quem são os outros destinatários em CCo.

17 - Em relação ao MS Word 2010, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes ações:

- () Clique duas vezes em qualquer parte da palavra para selecioná-la.
- () Clique três vezes em qualquer parte do parágrafo para selecioná-lo.
- () Mantenha pressionada a tecla CTRL e clique em qualquer parte da sentença, para selecioná-la.
- () Mova o ponteiro para a esquerda do texto até que ele se torne uma seta apontando para a direita e clique três vezes para selecionar um documento inteiro.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- ▶ a) V – V – V – V.
- b) F – V – V – F.
- c) V – F – F – V.
- d) V – F – F – F.
- e) F – V – V – V.

18 - No MS Word 2010, onde se localizam funções como salvar, imprimir e abrir documentos?

- a) No botão com símbolo do Office.
- ▶ b) Na guia Arquivo.
- c) Na aba Página Inicial.
- d) Na aba Início.
- e) Na aba Documentos.

19 - No MS Excel 2010, qual a funcionalidade que permite resumir, analisar, explorar e apresentar um resumo dos dados de planilha ou de uma fonte externa?

- a) Análise de Dados.
- b) Create Report.
- c) OLAP.
- ▶ d) Relatório de Tabela Dinâmica.
- e) Solver Add-in.

****20 - No MS Excel 2010, qual a função para data atual?**

- a) =AGORA
- b) =AGORA()
- c) =HOJE
- ▶ d) =HOJE()
- e) =DATAATUAL

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21 - O Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), órgão vinculado ao Arquivo Nacional da Casa Civil da Presidência da República, desenvolveu a terminologia arquivística brasileira, com o objetivo de disseminar e recuperar a informação contida nos documentos. Com base no disposto, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda, que trata da terminologia aplicada ao controle de documentos de arquivo.

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Avaliação. 2. Depósito. 3. Notação. 4. Protocolo. 5. Tabela de temporalidade. | <ul style="list-style-type: none"> () Ato pelo qual arquivos ou coleções são colocados, fisicamente, sob custódia de terceiros, sem que haja transferência da posse ou propriedade. () Denominação geralmente atribuída ao setor encarregado do recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso. () Instrumento de destinação que determina os prazos de guarda em que os documentos devem ser mantidos nos arquivos. () Elemento de identificação das unidades de arquivamento, constituída de números, letras, ou combinação de números e letras, que permite sua localização. () Processo de análise da documentação de arquivos, visando a estabelecer sua destinação, de acordo com seus valores probatórios. |
|--|--|

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 2 – 5 – 4 – 1 – 3.
- b) 4 – 5 – 1 – 2 – 3.
- c) 4 – 2 – 5 – 3 – 1.
- ▶ d) 2 – 4 – 5 – 3 – 1.
- e) 3 – 4 – 1 – 2 – 5.

**** – Questão com resposta alterada.**

22 - “Administração da produção, tramitação, organização, uso e avaliação de documentos, mediante técnicas e práticas arquivísticas, visando a racionalização e eficiência dos arquivos” é a definição de gestão:

- a) institucional.
- b) de fluxo.
- ▶c) de documentos.
- d) administrativa.
- e) de pessoas.

23 - *Método de arquivamento* é uma sequência de operações que determina a disposição dos documentos de um arquivo ou coleção, uns em relação aos outros, e a identificação de cada unidade. Sobre esses métodos, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | | |
|----------------|-----|--|
| 1. Específico. | () | Tem por eixo as letras do alfabeto representadas por cores diferentes, ou seja, consiste em dar cores a um grupo de letras para buscar a informação. |
| 2. Geográfico. | () | Envolve a busca por região, estado, município, bairro, rua e local específico. |
| 3. Mnemônico. | () | Busca combinar as letras do alfabeto de forma a auxiliar a memória na busca da informação no material de arquivo. |
| 4. Variadex. | () | Composto por palavras dispostas alfabeticamente, consistindo em agrupar as pastas por assunto. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 1 – 2 – 4 – 3.
- b) 3 – 1 – 2 – 4.
- c) 1 – 3 – 4 – 2.
- d) 4 – 3 – 2 – 1.
- ▶e) 4 – 2 – 3 – 1.

24 - Tendo em vista que as organizações operam numa ampla gama de atividades, os documentos que lhes dizem respeito também apresentam diferenças quanto aos tipos, formatos, espécies, gêneros e suportes. Acerca dessa diversidade, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | | |
|-------------|-----|--|
| 1. Tipo. | () | Configuração que um documento assume de acordo com o sistema de signos utilizados na comunicação de seu conteúdo. Ex.: textual; audiovisual. |
| 2. Espécie. | () | Configuração que um documento assume de acordo com a atividade que o gerou. Ex: Boletim de Notas e Frequência de Alunos; |
| 3. Gênero. | () | Configuração física de um documento, de acordo com sua natureza e o modo como foi confeccionado. Ex.: ficha; mapa. |
| 4. Formato. | () | Configuração que um documento assume de acordo com a disposição e a natureza das informações nele contidas. Ex.: ata; ofício. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 – 2 – 1 – 4.
- b) 4 – 1 – 2 – 3.
- c) 4 – 2 – 3 – 1.
- d) 1 – 4 – 3 – 2.
- ▶e) 3 – 1 – 4 – 2.

25 - A recepção de documentos é muito importante, pois a forma como é recebido definirá o tratamento dado a ele. Para que a documentação recebida tenha o tratamento correto, são necessários alguns procedimentos. Em relação ao recebimento de documento externo e interno, considere as seguintes afirmativas:

1. As demandas dos usuários internos ou externos deve ser atendida de forma ágil e com exatidão, organizando-se o serviço de entrega de documentos externos.
2. Ao receber os documentos internos, avaliar as informações e aguardar que o setor responsável o procure, atendendo primeiramente a demanda dos documentos externos.
3. Ao receber o documento externo, gerar um pré-cadastro, com data e hora exata de entrada, avaliar todas as informações do documento, inclusive imagem, e encaminhá-lo ao setor de destino.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- ▶d) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

26 - A organização e classificação de documentos é fator importante quando se trata de arquivo. Para facilitar, há um tipo de classificação dos arquivos em *arquivo corrente*, *arquivo intermediário* e *arquivo permanente*. Em relação ao arquivo intermediário, é correto afirmar que se trata de um conjunto de documentos:

- a) que são preservados em virtude do seu valor informativo.
- ▶ b) procedentes de arquivos correntes, porque deixaram de ser usados com frequência.
- c) em curso e com uso frequente.
- d) conhecidos como de Primeira Idade ou Ativos.
- e) de valor histórico, probatório e informativo, que devem ser preservados definitivamente.

27 - Os documentos oficiais requerem o uso obrigatório do padrão culto da língua. Sobre esse nível de linguagem, considere as seguintes características:

1. Emprego de jargão burocrático.
2. Simplicidade de expressão.
3. Uso de linguagem rebuscada.
4. Uso de modismos vocabulares.

São características do padrão culto da língua em documentos oficiais:

- ▶ a) 2 apenas.
- b) 1 e 2 apenas.
- c) 1, 3 e 4 apenas.
- d) 2 e 4 apenas.
- e) 1, 3 e 4 apenas.

28 - “O fecho das comunicações oficiais possui, além da finalidade óbvia de arrematar o texto, a de saudar o destinatário” (Manual de Redação Oficial da Presidência da República). Esse Manual, visando a simplificação e uniformização, estabelece o emprego, para todas as modalidades de comunicação oficial, os seguintes fechos:

- a) “com especial deferência” para autoridades superiores, inclusive o presidente da República; e “com elevado apreço” para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior.
- b) “com protestos de elevada estima” para autoridades superiores, inclusive o presidente da República; e “com apreço” para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior.
- c) “com estima e consideração” para autoridades superiores, inclusive o presidente da República; e “respeitosamente” para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior.
- ▶ d) “respeitosamente” para autoridades superiores, inclusive o presidente da República; e “atenciosamente” para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior.
- e) “com respeitosa consideração” para autoridades superiores, inclusive o presidente da República; e “mui atenciosamente” para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior.

29 - Em relação à elaboração de documentos oficiais e com base no Manual de Redação da Presidência da República, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Ofício. | () De caráter informativo, pode ser formal, informal, com finalidade específica e analítica. |
| 2. Mensagem. | () É a modalidade de comunicação eminentemente interna, entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em níveis diferentes. |
| 3. Memorando. | () Modalidade de comunicação oficial expedido para e pelas demais autoridades, para tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e também com particulares. |
| 4. Relatório. | () É o instrumento de comunicação oficial entre os Chefes dos Poderes Públicos, para informar sobre fato da Administração Pública. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 1 – 3 – 4 – 2.
- b) 2 – 1 – 4 – 3.
- c) 4 – 2 – 1 – 3.
- d) 2 – 3 – 4 – 1.
- ▶ e) 4 – 3 – 1 – 2.

30 - O memorando oficial é uma importante e usual modalidade escrita devido à característica de sua agilidade, apoiada pela simplicidade na tramitação. Quanto aos procedimentos de elaboração e formas de uso de memorandos oficiais, assinale a alternativa correta.

- ▶ a) O memorando oficial admite despachos no próprio documento.
- b) Devido a sua característica de praticidade, não há regra para inserção da numeração em memorandos.
- c) O destinatário vem especificado, porém não é mencionado seu cargo.
- d) Permanece excluída a necessidade de fecho em memorandos oficiais.
- e) Em relação ao texto, o memorando segue padrões muito distintos dos do ofício.

31 - Conforme o Manual de Redação da Presidência da República, no que diz respeito ao uso de pronomes de tratamento utilizados em redações oficiais, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | | |
|-------------------------|-----|--|
| 1. Vossa Excelência. | () | Reitores de universidade. |
| 2. Vossa Magnificência. | () | Autoridades e particulares. |
| 3. Vossa Santidade. | () | Presidente da República, Deputados Federais e Senadores, Juízes. |
| 4. Vossa Senhoria. | () | Cardeais. |
| 5. Vossa Eminência. | () | Papa. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 2 – 1 – 4 – 3 – 5.
 ► b) 2 – 4 – 1 – 5 – 3.
 c) 3 – 1 – 2 – 5 – 4.
 d) 5 – 4 – 2 – 3 – 1.
 e) 2 – 5 – 1 – 4 – 3.

32 - De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, o correio eletrônico (*e-mail*), por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de comunicação para transmissão de documentos. Sobre a utilização de *e-mail*, em correspondências oficiais, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- () O campo *assunto* do formulário do correio eletrônico deve ser preenchido de modo a facilitar a organização documental.
 () Para os arquivos anexados à mensagem, deve ser utilizado o formato *rich text*.
 () A mensagem que encaminha algum artigo deve conter o máximo de informações possíveis.
 () Para efeitos de documento original e de valor documental, não há necessidade de certificação digital, desde que a informação transmitida seja entre órgãos públicos.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F – F – V – V.
 b) F – V – V – F.
 c) V – F – F – V.
 d) V – V – F – V.
 ► e) V – V – F – F.

33 - Assinale a alternativa que expressa corretamente a característica fundamental da redação oficial, quanto à elaboração do texto, em cumprimento ao Manual de Redação Oficial.

- a) Impessoalidade.
 b) Informalidade.
 c) Subjetividade.
 d) Prolixidade.
 e) Individualidade.

34 - Miriam Gold (2010) ressalta a importância da redação de uma ata ao defini-la como “registro escrito do que se passou em uma reunião, assembleia ou convenção”. Sobre ata, considere as seguintes afirmativas:

1. A ata deve ser lavrada de tal forma que impossibilite a introdução de modificações.
2. Os números são grafados por extenso.
3. Quando for constatado um erro após a redação de toda a ata, ela terá de ser inteiramente reescrita.
4. O texto deverá ser compacto, sem paragrafação.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
 b) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
 c) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
 ► d) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.
 e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

35 - Neiva & D’Elia (2009) afirmam que “a comunicação é um dos instrumentos mais importantes, pois nenhuma relação verdadeira é estabelecida, a menos que os envolvidos realmente compreendam o significado original e a intenção de quem fala ou escreve”. Quanto ao elemento que garante a comunicação em duas vias, assinale a alternativa correta.

- a) Emissor.
 ► b) *Feedback*.
 c) Receptor.
 d) Conteúdo.
 e) Código.

- 36 - Para Weisinger (2001), “a inteligência emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções, para que trabalhem a nosso favor”. Levando em conta que no mundo do trabalho o uso da inteligência emocional pode representar o sucesso profissional, considere as seguintes afirmativas:
1. A sensibilidade é um princípio da inteligência emocional, e o bom uso dela é perguntar-se como reagiria no lugar do outro.
 2. A comunicação é uma troca: você tentando compreender a outra pessoa e vice-versa. A melhor maneira de colocar esse processo em andamento é expressar claramente o que você está pensando e sentindo.
 3. Para intensificar a comunicação e melhorar as relações interpessoais no ambiente de trabalho é preciso adotar um comportamento passivo.
 4. O bom uso da inteligência emocional aplicada ao trabalho recomenda que a crítica deve ser sempre evitada.
- São técnicas de comunicação eficazes utilizando como base a inteligência emocional aplicada ao ambiente de trabalho:
- a) 1 e 3 apenas.
 - ▶ b) 1 e 2 apenas.
 - c) 1, 3 e 4 apenas.
 - d) 2 e 4 apenas.
 - e) 1, 2, 3 e 4.
- 37 - Para Neiva & D’Elia (2009), no processo de comunicação interpessoal “é assertiva aquela pessoa que declara ou afirma algo de maneira positiva, direta e vigorosa”. De acordo com a afirmação das autoras, assinale a alternativa que corresponde à capacidade da pessoa assertiva.
- ▶ a) Comunicar-se com as pessoas de qualquer nível, sejam estranhas, amigas ou da família.
 - b) Criticar outras pessoas.
 - c) Reconhecer suas próprias habilidades diante dos outros.
 - d) Alcançar todas as metas pessoais desejadas.
 - e) Ouvir sua voz interior expondo-a perante os outros.
- 38 - Atualmente, com o advento da informática, a comunicação virtual tornou-se um processo presente na rotina das instituições públicas, bem como em organizações privadas. Em relação ao tema, assinale a alternativa que NÃO faz parte dos cuidados que devem ser tomados para se evitarem problemas na utilização do correio eletrônico.
- a) Não abrir arquivos anexados enviados por remetentes desconhecidos.
 - b) Fazer cópias frequentes de seus arquivos.
 - c) Desconfiar de arquivos com nomes ou assuntos eventuais.
 - d) Solicitar confirmação das informações ou arquivos encaminhados.
 - ▶ e) Enviar arquivos confidenciais sem senha, já que o programa antivírus protege seu conteúdo.
- 39 - “O desenvolvimento de competência interpessoal exige aquisição e aperfeiçoamento de certas habilidades de comunicação, para facilidade de compreensão mútua” (Moscovici, 2008). Com base no disposto, assinale a alternativa que traduz corretamente a importante habilidade da comunicação interpessoal que consiste em repetir com suas próprias palavras aquilo que o outro disse.
- a) Resistência.
 - b) Espontaneidade.
 - c) Flexibilidade.
 - ▶ d) Paráfrase.
 - e) Sensibilidade.
- 40 - De acordo com Neiva & D’Elia (2009) pesquisas indicam que causamos impacto, positivo ou negativo, quando nos comunicamos. Esse impacto é estimado em 55% pela linguagem não verbal. Compõem a linguagem não verbal:
- ▶ a) gestos, expressões faciais e postura.
 - b) tom de voz e linguagem.
 - c) linguagem e conteúdo da mensagem.
 - d) palavras escritas e faladas.
 - e) sentimentos e sentidos.
- 41 - Salienta Veiga (2007) que a boa convivência com a equipe de trabalho é fundamental para aumento da produtividade e sucesso profissional. Os colegas de equipe e os superiores hierárquicos devem ser tratados com o mesmo respeito e gentileza. Quanto aos cuidados no relacionamento interpessoal profissional, assinale a alternativa correta.
- a) Não há problema em presentear colegas e chefias com presentes pessoais, desde que se tenha certeza de que irá agradá-los.
 - b) Ao começar a trabalhar em uma empresa, busque conquistar a confiança dos colegas no primeiro dia.
 - c) São admitidas discussões que envolvam política e religião no ambiente de trabalho, com o objetivo de conhecer outros pontos de vista.
 - d) Ao considerar que merece um aumento salarial, converse com seus colegas a respeito do assunto, demonstrando seus resultados.
 - ▶ e) Não critique um colega ou subordinado na frente de outras pessoas.

42 - A qualidade do atendimento está diretamente relacionada aos negócios de uma organização, suas finalidades, produtos e serviços, de acordo com suas normas e regras. O atendimento estabelece, dessa forma, uma relação entre o atendente, a organização e o cliente. A qualidade do atendimento, de modo geral, é determinada por indicadores percebidos pelo próprio usuário. Nesse sentido, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Competência. | () Clareza nas instruções de utilização dos serviços. |
| 2. Confiabilidade. | () Recursos humanos capacitados e recursos tecnológicos adequados. |
| 3. Credibilidade. | () Honestidade no serviço proposto. |
| 4. Segurança. | () Cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente. |
| 5. Comunicação. | () Sigilo das informações pessoais. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 1 – 2 – 4 – 3 – 5.
 b) 5 – 2 – 3 – 4 – 1.
 ►c) 5 – 1 – 3 – 2 – 4.
 d) 4 – 3 – 1 – 2 – 5.
 e) 2 – 1 – 3 – 5 – 4.

43 - De acordo com o Instituto Ethos (2013), o tema *responsabilidade social empresarial* está cada vez mais presente na agenda das organizações na atualidade, que passam a rever seus conceitos de prática para poder enfrentar com ética e transparência os desafios de um mercado cada vez mais competitivo. NÃO são indicadores de responsabilidade social nas organizações:

- a) Preocupação com a degradação ambiental, com a exploração do trabalho e com o abuso econômico.
 b) Equilíbrio entre os interesses do indivíduo, da sociedade e da natureza.
 c) Uso mínimo de recursos não reciclados e de formas não renováveis de energia.
 d) Missões organizacionais orientadas para questões ambientais de longo prazo.
 ►e) Mercantilização das relações sociais e do consumismo, tendo a competição como conduta primária para as relações de produção.

*44 - Para uma empresa atingir os resultados almejados, dependerá da vontade, da qualidade e da competência de cada funcionário ao recepcionar os clientes. Com relação à recepção, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- () Na situação de não saber onde se encontra a pessoa que o visitante procura, a melhor opção é informá-lo de que a pessoa que procura não chegou na empresa ainda.
 () Durante o atendimento na recepção e em caso de dúvida se pode ou não repassar uma determinada informação, a melhor opção é adiar e comprometer-se com o envio da resposta.
 () Se estiver ao telefone e chegar um visitante, a postura correta é completar a ligação, porém sinalizar ao visitante que você o atenderá na sequência.
 () O atendimento da recepção com qualidade envolve tratamento adequado, dirigindo-se ao visitante como Sr. ou Sra., seguido pelo nome sempre que possível.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) V – F – F – V.
 b) V – V – V – F.
 c) F – V – F – V.
 d) F – V – V – F.
 e) F – F – V – V.

45 - Adverte Dantas (2011) que “o atendimento ao público é uma atividade complexa em que interagem vários elementos. Para melhorá-lo, é preciso que se tenha uma visão global e integrada de todos os aspectos considerados relevantes para um bom atendimento”. Sobre o assunto, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda, que apresenta componentes de serviços de recepção.

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. Atendente. | () Deve ser ágil. |
| 2. Ambiente de atendimento. | () Deve prever consultas a normas e regulamentos. |
| 3. Atendimento em si. | () Deve ter infraestrutura para proporcionar conforto aos visitantes. |
| 4. Procedimentos internos. | () Deve prever problemas e exercitar soluções. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 – 2 – 4 – 1.
 b) 4 – 1 – 2 – 3.
 ►c) 3 – 4 – 2 – 1.
 d) 1 – 2 – 4 – 3.
 e) 1 – 4 – 3 – 2.

* – Questão anulada, portanto todos os candidatos serão pontuados.

46 - “O telefone é uma das formas de atendimento mais rápidas e eficientes que uma organização possui, desde que bem utilizado” (Neiva & D’élia, 2009). Quanto ao uso do telefone, considere as seguintes afirmativas:

1. É prudente não comer ao telefone, pois o interlocutor perceberá mesmo não estando face a face.
2. O uso de termos técnicos pode ser utilizado em diálogos telefônicos.
3. Prezando pela eficiência ao telefone, é correto apressar o interlocutor na transmissão de detalhes.
4. Expressões no diminutivo não são bem vindas ao telefone.

São atitudes comportamentais desejáveis ao telefone:

- a) 1 e 2 apenas.
- ▶ b) 1 e 4 apenas.
- c) 1, 3 e 4 apenas.
- d) 2 e 3 apenas.
- e) 1, 2, 3 e 4.

47 - Para Dantas (2011), “entre os diversos jargões que proliferam na administração moderna, um dos mais habituais é, sem dúvida, o do serviço orientado para o cliente”. Para um atendimento eficiente, é preciso compreender a posição que o cliente ocupa na organização. Acerca do assunto, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) O cliente cria uma alta expectativa no atendimento.
- b) O cliente é a razão da existência da empresa.
- ▶ c) O cliente sempre tem razão.
- d) O cliente espera receber um telefonema quando prometido.
- e) O cliente quer uma explicação convincente sobre um problema que tenha ocorrido.

*48 - Conforme avaliam Neiva & D’Elia (2009), o envolvimento com as rotinas de trabalho exerce influência na qualidade do atendimento telefônico. Entretanto, apesar das muitas atividades diárias, o atendimento telefônico exige especial atenção e é preciso adotar certas técnicas que contribuem para o estabelecimento de padrões de excelência no atendimento. Sobre as técnicas de atendimento telefônico, assinale a alternativa correta.

- a) Se a ligação não for para você, não há necessidade de perguntar o nome do interlocutor e/ou assunto a ser tratado.
- b) Se a pessoa que o interlocutor procura não se encontra na empresa, informe-o sobre o fato, comunicando que encontra-se ausente por razões particulares.
- c) Não há necessidade de apresentar justificativas no caso de o interlocutor precisar aguardar o atendimento, desde que não seja prolongado.
- d) O quesito simpatia é sempre bem-vindo ao telefone, razão pela qual risos são admitidos no atendimento telefônico.
- e) Ao iniciar o atendimento telefônico, a sequência correta é identificação da empresa ou do setor, cumprimento e identificação pessoal.

49 - Apesar de todo avanço tecnológico na atualidade, o telefone é o meio de comunicação mais utilizado (NEIVA & D’ELIA, 2009). Contudo, há situações e assuntos que merecem análise quanto à utilização desse meio. Sobre a utilização de chamadas telefônicas, assinale a alternativa correta.

- a) Ligações telefônicas são excelentes para convocação de reuniões não urgentes com muitos participantes.
- b) Tomando como base o princípio da excelência no atendimento telefônico, é correto prolongar ligações quando o assunto a ser tratado requer maiores detalhes.
- ▶ c) O uso do telefone não é indicado para tratar de assuntos de ordem complexa que interessem a um grande número de pessoas.
- d) Telefonemas-respostas devem ser dados o dia todo, não havendo necessidade de prever um intervalo de tempo para tal finalidade.
- e) Mesmo em horários em que o expediente interno é mais intenso, é correto fazer ligações externas.

50 - Sobre as técnicas de atendimento telefônico, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- () A iniciativa de desligar a ligação deve partir de quem a fez, mesmo quando falamos com uma pessoa hierarquicamente superior.
- () Ao fazer uma ligação e o interlocutor não se identificar, não é correto perguntar o nome dele.
- () Jamais inicie uma conversa telefônica utilizando o viva-voz.
- () Atenda o telefone celular de outra pessoa somente se for autorizado.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) V – V – V – F.
- b) F – V – V – V.
- ▶ c) F – F – V – V.
- d) V – V – F – V.
- e) V – F – F – F.

* – Questão anulada, portanto todos os candidatos serão pontuados.