



ESTADO DO PIAUÍ
PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANO-PI
TESTE SELETIVO PARA PROVIMENTOS DE CARGOS



CADERNO DE PROVA OBJETIVA

AGENTE DE APOIO ADMINISTRATIVO

Leia atentamente as instruções abaixo.

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) Este Caderno, com **40 (quarenta) questões** da Prova Objetiva, sem repetição ou falha, conforme distribuição abaixo. Examine se a prova está completa, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas.

Português	Informática	Conhecimentos Específicos
15	05	20

Exemplo:



02- A prova terá duração de **3 (três horas)**.

03- No **Cartão de Respostas**, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço interno do quadrado, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**, de forma contínua e densa.

04- Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas **4 (quatro) alternativas** classificadas com as letras (**A, B, C, D**), mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar **uma alternativa**. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

05- **Será eliminado** do Concurso Público o candidato que:

a) Utilizar ou consultar cadernos, livros, notas de estudo, calculadoras, telefones celulares, lápis, pagers, régua, esquadros, transferidores, compassos, MP3, Ipod, Ipad e quaisquer outros recursos analógicos.

b) Ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando o **Cartão de Respostas**.

Observações: Por motivo de segurança, o candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora a partir do início da prova.

06. O candidato somente poderá levar o Caderno de Questões caso saia da sala de aplicação de sua prova nos últimos 30 (trinta) minutos.

07. Não se comunique, em hipótese alguma, com outros candidatos.

08. Não é permitida a consulta a apontamentos, livros ou dicionários.

09. Qualquer questionamento sobre a prova deverá ser encaminhado por via de recurso de acordo com o edital para este Concurso Público.

10. O candidato que, por qualquer motivo ou recusa, não permanecer em sala durante o período mínimo estabelecido, terá o fato consignado em ata e será automaticamente eliminado do Concurso Público.

11. Confira, no Cartão-Resposta, o número de sua Inscrição, o cargo para o qual se inscreveu, seu nome e assine no espaço adequado.

NOME DO (A) CANDIDATO (A): _____

Nº DE INSCRIÇÃO: _____



MAIS INFORMAÇÕES:

Internet: www.institutomachadodeassis.com.br
 Telefone: (86) 3303-3146
 E-mail: ima.seletivofloriano@outlook.com

INSTITUTO MACHADO DE ASSIS - IMA

TESTE SELETIVO PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANO-PI

RASCUNHO

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

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

INSTITUTO
MACHADO DE ASSIS

**LÍNGUA PORTUGUESA****QUESTÕES DE 1 A 15**

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

AS QUESTÕES DE 1 A 15 ESTÃO RELACIONADAS AO TEXTO ABAIXO**TEXTO****PRENDE-SE MUITO. E MAL**

1 Henry Louis Mencken escreveu uma das mais irônicas frases já produzidas pela humanidade:
2 "todo problema envolvendo o ser humano tem uma solução simples, clara e... equivocada". Veste feito
3 luva a questão do sistema penitenciário brasileiro: soluções que ao longo do tempo pareciam claras e
4 simples revelam-se agora completamente desastrosas. Há cerca de quatro anos o signatário escreveu
5 que passaríamos a Rússia em número de pessoas presas se teimássemos na metodologia que divorcia a
6 cadeia da sociedade e separa a política penitenciária da política de segurança pública. Mais: a
7 condenação vem funcionando como vingança e ignora-se a necessidade de tratamento psicológico e
8 muitas vezes psiquiátrico da maioria dos trancafiados.

9 Vergonhosamente ultrapassamos a Rússia e já somos o terceiro país com maior número de
10 encarcerados (atrás da China e dos EUA).

11 O Brasil tem hoje 726,7 mil prisioneiros, o dobro em relação a uma década atrás. A
12 população carcerária feminina aumentou oito vezes em 17 anos e engloba 40 mil mulheres.

13 Mais grave: 40% do total dos institucionalizados são presos provisórios, detentos que ainda
14 nem foram julgados. Eis o equívoco de não unir a política de segurança à política penitenciária. Esses
15 40% se tornam facilmente soldados das facções criminosas, culpados ou inocentes que sejam, porque
16 precisam ceder ao crime organizado para sobreviverem nas cadeias. Vamos imaginar que 20%
17 recebam absolvição. Ao saírem da audiência, iniciarão a carreira na marginalidade porque já estão
18 cooptados pelas facções. É um absurdo um país manter cerca de 290 mil presos provisórios. Isso
19 responde a perplexidade de Benjamin Lessing, quando ele escreve: "me surpreende no Brasil a
20 facilidade com que as facções controlam a criminalidade nas ruas a partir da prisão. Isso ocorre porque
21 existe encarceramento em massa".

22 Vamos, agora, ao tratamento psicológico e psiquiátrico. Não estou, em hipótese alguma,
23 criminalizando enfermidades mentais - pelo contrário, o enfermo mental é geralmente vítima da
24 violência e não o seu promotor. Ocorre, porém, que a grande maioria dos presidiários apresentam
25 desordens psíquicas que carecem de tratamento - haja vista a compulsão da dependência química.
26 Equivocadamente, nosso sistema só considera que alguém precisa de tratamento quando o indivíduo
27 não é capaz de entender o seu ato criminoso. É um erro. Muitos presos, que sabem o que fazem,
28 também portam transtornos. O ministro do STF Alexandre de Moraes resume com exatidão: "no Brasil
29 prende-se muito mas prende-se mal". Vindo a crítica de um dos mais conceituados constitucionalistas
30 do País, parece óbvio que tal situação tem de ser revertida. Imediatamente. Não quero daqui a quatro
31 anos estar escrevendo que ultrapassamos a China. Mas acho que estarei.

CANÇADA, Elvira. "Prende-se muito. E mal". In: ISTOÉ, ano 40, n.2505, p.28/29, 20 de dez 2017.



- 01)** O texto evidencia a necessidade de
- A)** Mudanças estruturais no setor investigativo da polícia.
 - B)** Investimento significativo na construção de presídios para atender à demanda de presos provisórios.
 - C)** Contenção da violência no interior dos presídios.
 - D)** Corrigir as distorções do sistema prisional resultantes da ausência de interação de política de segurança com a política penitenciária.
- 02)** Da fala do ministro do STF Alexandre de Moraes, no último parágrafo do texto, com respaldo nas informações expressas no texto, **descarta-se** a ideia de que
- A)** Nem todo infrator coloca em risco a paz social.
 - B)** Existe um esforço conjunto e ações articuladas entre os diversos níveis de governo e a sociedade.
 - C)** A inadequação de algumas decisões judiciais, o elevado índice de reincidência, a permanente falta de vagas, as rebeliões que se sucedem, enfim, todos os complicadores que colocam o sistema prisional no centro da segurança pública demonstram a premente necessidade da sua revisão.
 - D)** Os experimentos desenvolvidos no Brasil muito pouco ou em nada contribuíram para conter e reverter a tendência de crescimento do crime. A questão está nas ações isoladas e desconexas e na complexidade da segurança pública, que precisa ser entendida integralmente para que suas ações sejam estruturantes.
- 03)** A autora, através de seu posicionamento diante dos fatos, revela-se
- A)** Conformista
 - B)** Presunçosa
 - C)** Pessimista
 - D)** Polêmica.
- 04)** Está de acordo com a ideia expressa no contexto o que se afirma sobre o termo transcrito em
- A)** “Veste feito luva...” (L.2/3) é uma expressão que está usada em seu sentido literal.
 - B)** “como” (L.7) pode ser substituída por conforme, sem comprometimento do sentido da frase.
 - C)** “alguma” (L.22) se colocada antes do termo com o qual se relaciona altera o sentido da frase.
 - D)** “se” (L.5) indica flexibilidade.
- 05)** Sobre os recursos linguísticos usados no texto, é correto afirmar
- A)** “ignora-se” (L.7) é uma forma verbal que se apresenta na voz passiva e sua transposição para ativa implica a observância da correlação modo-temporal para preservar o sentido original do contexto, devendo apenas haver a modificação para a terceira pessoa do plural.
 - B)** “promotor” (L.24) refere-se a vítima.
 - C)** Os vocábulos “o”, em “o ser humano” (L.2), e “o” em “o que fazem” (L.27) possuem o mesmo valor morfológico.
 - D)** A expressão “a questão do sistema penitenciário brasileiro” (L.3) exerce função sintática de objeto direto.
- 06)** No texto, a expressão
- A)** “porém” (L.24) indica alternância.
 - B)** “pelo contrário” (L.23) exprime uma retificação.
 - C)** “para” (L.16) indica consequência.
 - D)** “feito” (L.2) expressa comparação.
- 07)** Nas comunicações oficiais, empregam-se formas de tratamento específicas, como é o caso da que se deve usar para o ministro do STF Alexandre de Moraes, caso o interlocutor fizesse referência a ele em comunicação com outro interlocutor, cuja forma adequada está indicada em
- A)** Vossa Excelência.
 - B)** Sua Excelência.
 - C)** Vossa Magnificência.
 - D)** Sua Eminência.
- 08)** Os termos “já” (L.17) e “porém” (L.24) expressam, respectivamente, a ideia de
- A)** Tempo e ressalva
 - B)** Explicação e adição
 - C)** Conclusão e adversidade.
 - D)** Tempo e conclusão.



- 09)** Uma das alternativas apresenta oração cujo verbo pode ficar no singular ou plural facultativamente.
- A)** “revelam-se agora completamente desastradas.” (L.4).
B) “o enfermo mental é geralmente vítima da violência” (L.23/24).
C) “a grande maioria dos presidiários apresentam desordens psíquicas” (L.24/25).
D) “Esses 40% se tornam facilmente soldados das facções criminosas” (L.14/15).
- 10)** Exerce a mesma função sintática de “...de entender o seu ato criminoso” (L.27) a expressão
- A)** “de pessoas presas” (L.5).
B) “de tratamento” (L.26).
C) “das facções criminosas” (L.15).
D) “de tratamento psicológico” (L.7).
- 11)** A oração “que (...) pareciam claras” (L.3) possui o mesmo valor morfossintático que a indicada na alternativa
- A)** “que tal situação tem de ser revertida.” (L.30).
B) “que passaríamos a Rússia em número de pessoas presas” (L.5).
C) “que alguém precisa de tratamento” (L.26).
D) “que fazem” (L.27).
- 12)** Exprime a ideia de exclusão a palavra
- A)** “só” (L.26).
B) “Não” (L.22).
C) “Mais” (L.6).
D) “tal” (L.30).
- 13)** O fragmento que apresenta uma oração com função adjetiva é
- A)** “que ainda nem foram julgados.” (L.13/14).
B) “que sejam” (L.15).
C) “que as facções controlam a criminalidade nas ruas a partir da prisão” (L.20).
D) “que a grande maioria dos presidiários apresentam desordens psíquicas” (L. 24/25).
- 14)** A alternativa cuja frase em negrito mantém o mesmo significado da original é
- A)** “...soluções que ao longo do tempo pareciam claras e simples revelam-se agora completamente desastradas.” (L.3/4)
Soluções que pareciam claras e simples foram se revelando ao longo do tempo completamente desastradas.
- B)** “Ao saírem da audiência, iniciarão a carreira na marginalidade porque já estão cooptados pelas facções.” (L.17/18).
Como já estão cooptados pelas facções criminosas, iniciarão a carreira na criminalidade, quando saírem da audiência.
- C)** “Esses 40% se tornam facilmente soldados das facções criminosas, culpados ou inocentes que sejam,” (L.14/15).
Caso sejam culpados ou inocentes esses 40%, se tornarão facilmente soldados das facções criminosas.
- D)** “Ocorre, porém, que a grande maioria dos presidiários apresentam desordens psíquicas que carecem de tratamento - haja vista a compulsão da dependência química.” (L.24/25).
Considerando-se, então, as desordens psíquicas apresentadas pela grande maioria, a compulsão da dependência química carece de tratamento.
- 15)** A ação expressa pela forma verbal transcrita à esquerda está corretamente indicada em
- A)** “portam” (L.28) – prevista para o futuro.
B) “estou” (L.22) – em curso no passado.
C) “divorcia” (L.5) – contínua no presente.
D) “ultrapassamos” (L.9) – habitual no presente.



INFORMÁTICA

QUESTÕES DE 16 A 20

16) Julgue os itens abaixo:

- I- O Hardware constitui tudo aquilo que é intangível, ou seja, toda a parte física do computador.
- II- O Software constitui tudo aquilo que é tangível, ou seja, toda a parte lógica do computador.
- III- O Peopleware são todas os usuários do sistema sejam eles pessoas comuns, ou profissionais da área.

- A)** Apenas os itens I e II estão corretos.
- B)** Apenas o item III está correto.
- C)** Todos os itens estão corretos.
- D)** Todos os itens estão incorretos.

17) Analise os itens abaixo sobre a realização de cópias de segurança:

- A vantagem desse tipo de técnica de backup é que para restaurar só é necessário o último backup completo e o período anterior ao sinistro.
- A desvantagem desse método é que todos os dias será feito backup de dados que já haviam sido copiados anteriormente, dessa forma há desperdício de recursos da rede.
- Essa técnica é acumulativa.

O tipo de Backup comentado nos itens acima é:

- A)** Backup de Cópia.
- B)** Backup Incremental.
- C)** Backup Diferencial.
- D)** Backup Diário.

18) Julgue os itens abaixo sobre as ferramentas do correio eletrônico:

- I- É o responsável por permitir o recebimento de mensagens de e-mail. Permite que uma mesma mensagem possa ser acessada pelo usuário em máquinas diferentes.
- II- É formado por duas partes: Cabeçalho (contêm informações necessárias para a transferência das mensagens) e o Corpo (mensagem propriamente dita). Responsável pelo envio de mensagens de correio eletrônico (e-mail) da máquina do usuário para o servidor de e-mail.

São características dos itens I e II respectivamente os protocolos:

- A)** SMTP e IMAP.
- B)** POP e IMAP.
- C)** IMAP e POP.
- D)** IMAP e SMTP.

19) Julgue os itens abaixo sobre os conceitos de proteção e segurança da informação:

- I. Os Spywares são programas espiões que armazenam dados e hábitos de navegação do usuário para repassá-los a terceiros, sem, obviamente, o conhecimento do usuário
- II. Os Adware são programas que buscam vulnerabilidades na rede. Podem ser usados para invasões ou para que as vulnerabilidades, ao serem descobertas, possam ser corrigidas.
- III. Os Hijackers criptografam o conteúdo de um disco (total ou parcial) e os responsáveis pelo ataque exigem pagamento de resgate para devolver o acesso as informações.

- A)** Apenas o item I está correto.
- B)** Apenas os itens I e II estão corretos.
- C)** Todos os itens estão corretos.
- D)** Todos os itens estão incorretos.

20) Julgue os itens abaixo sobre as funcionalidades do Microsoft Word 2013, Português na sua forma padrão:

I  Oferece recursos para formatação de recuos, está localizado na régua.

II  Representa o alinhamento da tabulação.

- A)** Apenas o item I está correto.
- B)** Apenas o item II está correto.
- C)** Todos os itens estão corretos.
- D)** Todos os itens estão incorretos.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÕES DE 21 A 40

- 21)** São direitos e garantias fundamentais estabelecidos na Constituição Federal, **EXCETO**:
- A)** O preso tem direito à identificação dos responsáveis por sua prisão ou por seu interrogatório policial.
 - B)** São inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos.
 - C)** A prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei.
 - D)** Conceder-se-á mandado de segurança sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder.
- 22)** Sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania conceder-se-á:
- A)** Mandado de injunção.
 - B)** Habeas data.
 - C)** Ação civil pública.
 - D)** Habeas corpus.
- 23)** Nas suas relações internacionais a República Federativa do Brasil não é regida pelo seguinte princípio:
- A)** Solução pacífica dos conflitos.
 - B)** Intervenção.
 - C)** Autodeterminação dos povos.
 - D)** Defesa da paz.
- 24)** Não é um objetivo fundamental da República Federativa do Brasil:
- A)** Reduzir as desigualdades sociais e regionais.
 - B)** Promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.
 - C)** Construir uma sociedade livre, justa e solidária.
 - D)** Garantir o desenvolvimento internacional.
- 25)** Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, investido no mandato de Prefeito, aplica-se a seguinte disposição:
- A)** Será exonerado do cargo público para que possa exercer o cargo de Prefeito.
 - B)** Poderá exercer ambos cargos mantidas as duas remunerações.
 - C)** Será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração.
 - D)** Havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo.
- 26)** A Constituição Federal Brasileira contempla algumas situações em que o servidor público estável perderá o cargo. Entre estas opções não está incluída a seguinte:
- A)** Em virtude de indiciamento por crime hediondo.
 - B)** Mediante procedimento de avaliação periódica de desempenho, na forma de lei complementar, assegurada ampla defesa.
 - C)** Em virtude de sentença judicial transitada em julgado.
 - D)** Mediante processo administrativo em que lhe seja assegurada ampla defesa.
- 27)** De acordo com as regras vigentes hoje na Constituição Federal, o servidor público será aposentado compulsoriamente, com proventos proporcionais ao tempo de contribuição, aos:
- A)** 65 (sessenta e cinco) anos de idade.
 - B)** 60 (sessenta) anos se mulher e 65 (sessenta e cinco) anos se homem.
 - C)** 70 (setenta) anos de idade, ou aos 75 (setenta e cinco) anos de idade, na forma de lei complementar.
 - D)** 80 (oitenta) anos de idade para ambos os sexos.



28) Redação oficial é o meio utilizado para o estabelecimento de relações de serviço na administração pública e corresponde ao modo uniforme de redigir atos normativos e comunicações oficiais. A qualidade básica de todo o texto oficial, buscando possibilitar imediata compreensão pelo leitor é denominada de:

- A)** Transparência.
- B)** Clareza.
- C)** Impessoalidade.
- D)** Simplicidade.

29) A concisão é a característica de transmitir o máximo de informações com um mínimo de palavras, fazendo desaparecer do texto os excessos linguísticos que nada acrescentam a essas informações. Para se produzir um texto conciso é necessário, **EXCETO:**

- A)** Construir as orações na ordem indireta.
- B)** Usar os recursos de pontuação e as regras gramaticais e ortográficas de forma correta e sensata, evitando os abusos de caráter estilístico.
- C)** Manter o emprego cuidadoso de adjetivos, sem exageros.
- D)** Expressar a ideia, quando repetida no texto, por meio das mesmas palavras, evitando o emprego de sinonímia com propósito meramente estilístico.

30) Os pronomes de tratamento representam a forma de tratar as pessoas com quem se fala ou a quem se dirige a comunicação. A forma de tratamento Vossa Magnificência é utilizada para a seguinte autoridade:

- A)** Cardeais.
- B)** Presidente da República.
- C)** Reitores de Universidades.
- D)** Membros do Supremo Tribunal Federal.

31) Higiene do trabalho é a ciência dedicada à prevenção, reconhecimento, avaliação e controle dos riscos existentes ou originados dos locais de trabalho, os quais podem prejudicar a saúde e o bem-estar das pessoas no trabalho, enquanto considera os possíveis impactos sobre o meio ambiente geral. São classificados como riscos físicos em um ambiente de trabalho, **EXCETO:**

- A)** Ruído.
- B)** Gases e vapores.
- C)** Calor.
- D)** Vibração.

32) Existem três estilos básicos de liderança: a liderança autocrática, a liderança liberal, e a liderança democrática. Na prática, o líder utiliza os três estilos de acordo com a situação, com as pessoas e com a tarefa a ser executada. Assinale a alternativa que apresenta uma característica da liderança autocrática:

- A)** Há liberdade para as decisões grupais ou individuais, com participação mínima do líder.
- B)** As diretrizes são debatidas e decididas pelo grupo. O líder procura ser um membro normal do grupo.
- C)** A divisão das tarefas e a escolha dos companheiros fica totalmente a cargo do grupo. O líder não faz nenhuma tentativa de avaliar ou de regular o curso dos acontecimentos.
- D)** O líder fixa as diretrizes, sem qualquer participação do grupo. Determina as técnicas para a execução das tarefas, na medida que se tornam necessárias e de modo imprevisível para o grupo.

33) O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente entre o honesto e o desonesto. Sobre o assunto, analise as afirmativas abaixo:

- I. Deixar o servidor público qualquer pessoa à espera de solução que compete ao setor em que exerça suas funções, permitindo a formação de longas filas, ou qualquer outra espécie de atraso na prestação do serviço, não caracteriza apenas atitude contra a ética ou ato de desumanidade, mas principalmente grave dano moral aos usuários dos serviços públicos.
- II. O servidor deve prestar toda a sua atenção às ordens legais de seus superiores, velando atentamente por seu cumprimento, e, assim, evitando a conduta negligente. Os repetidos erros, o descaso e o acúmulo de desvios tornam-se, às vezes, difíceis de corrigir e caracterizam até mesmo imprudência no desempenho da função pública.
- III. É permitido ao servidor público ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro ou infração de terceiros.

O número de afirmativas corretas corresponde a:

- A)** Zero.
- B)** Uma.
- C)** Duas.
- D)** Três.



34) A Ética é a parte da filosofia que estuda os fundamentos da moral e os princípios ideais da conduta humana. São deveres fundamentais do servidor público e que respeitam a ética, **EXCETO:**

- A)** Fazer uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros.
- B)** Ter respeito à hierarquia, porém sem nenhum temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funda o Poder Estatal.
- C)** Tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público.
- D)** Ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum.

35) São várias as rotinas que envolvem o arquivamento de um documento na fase corrente e, do cuidado dispensado a cada uma delas, depende o bom atendimento ao usuário. Proceder à leitura do último despacho verificando-se, de fato, o documento se destina ao arquivamento ou se deverá obedecer a uma rotina de trâmite pré-estabelecida ocorre na seguinte atividade:

- A)** Inspeção.
- B)** Ordenação.
- C)** Empréstimo.
- D)** Arquivamento.

36) Uma das principais qualidades valorizadas em um bom profissional é saber trabalhar em equipe e manejar possíveis conflitos nas relações de trabalho. São estratégias adequadas para a administração de conflitos, **EXCETO:**

- A)** Estimular o diálogo entre as partes.
- B)** Ouvir todos os diferentes pontos de vistas dos envolvidos
- C)** Ter autocontrole.
- D)** Procurar uma solução “ganha-perde” para os envolvidos.

37) O método básico de arquivamento utilizado quando o elemento principal para a recuperação da informação for o assunto denomina-se:

- A)** Alfabético.
- B)** Ideográfico.
- C)** Numérico simples.
- D)** Geográfico.

38) A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida. São fundamentais para tornar um atendimento eficiente, **EXCETO:**

- A)** Cumprimente as pessoas. Frases como “Bom dia” ou “Como vai?” demonstram acolhimento e educação.
- B)** Inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa.
- C)** Seja dinâmico e resolutivo, interrompa bruscamente a pessoa que está sendo atendida, direcionando a conversa para poupar tempo.
- D)** Trate a todos com igualdade e cordialidade.

39) Estrutura organizacional é a forma pela qual as atividades desenvolvidas por uma organização são divididas, organizadas e coordenadas. As organizações possuem basicamente dois tipos de estrutura: a formal e a informal.

Assinale a alternativa que apresenta uma desvantagem da estrutura informal:

- A)** Dificuldade de controle.
- B)** Motiva e integra as pessoas na empresa.
- C)** Ênfase a posições em termos de autoridades e responsabilidades.
- D)** Proporciona maior rapidez no processo.

40) De acordo com as regras de redação oficial, no uso de siglas, **NÃO** está correto:

- A)** Para o plural das siglas basta acrescentar o s, sem o apóstrofo. Exemplo: Organizações Não-Governamentais (ONGs).
- B)** As siglas dos órgãos estrangeiros que tiverem nome traduzido em português deverão seguir essa designação e não a original. Exemplo: Organização das Nações Unidas (ONU).
- C)** Mantenha na forma original as siglas que em sua origem trazem letras maiúsculas e minúsculas na estrutura. Exemplo: UnB, CNPq.
- D)** Escreva em maiúsculas todas as siglas até três letras, utilizando pontos intermediários entre as letras. Exemplo: U.C.A, O.M.S, S.U.S.