



CADERNO DE PROVA OBJETIVA

222 - ARQUIVISTA

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 Gerais	Conhecimentos Específicos
10	05	05	20

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.concursosocaxias@outlook.com

INSTITUTO MACHADO DE ASSIS - IMA

CONCURSO PÚBLICO PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXIAS-MA

RASCUNHO

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

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 10**

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 10 ESTÃO RELACIONADAS AO TEXTO ABAIXO**TEXTO**

1 Pelo mundo afora, os jornais sentem a agulhada de uma conjunção de fatores especialmente
2 desfavoráveis: a recessão mundial, que reduz os gastos com publicidade, e o avanço da Internet, que suga
3 anúncios, sobretudo os pequenos e rentáveis classificados, e também serve como fonte - em geral, gratuita
4 - de informações.

5 O binômio recessão-internet está produzindo uma devastação. Alguns jornais encerraram suas
6 atividades e outros estão com dificuldades financeiras. O *Seattle Post-Intelligencer*, cujos repórteres eram
7 confundidos no exterior com "agentes da CIA", devido ao "*intelligencer*" no nome do jornal, fechou sua
8 versão impressa e agora só existe on-line.

9 No *New York Times*, a recessão e o estrago da internet se somaram a decisões duvidosas do grupo
10 empresarial, como a compra do *Boston Globe* e a construção de uma suntuosa sede na Oitava Avenida, no
11 coração de Nova Iorque. Hoje, o grupo deve 1,1 bilhão de dólares. Já vendeu parte do novo prédio, por 225
12 milhões de dólares, e tomou emprestados 250 milhões com o bilionário mexicano Carlos Slim, dono da
13 Claro e da Embratel no Brasil.

14 O fechamento de um jornal é o fim de um negócio como outro qualquer. Mas, quando o jornal é o
15 símbolo e um dos últimos redutos do bom jornalismo, não importa quanto isso custe, como é o caso do
16 *Time*, morrem mais coisas com ele. Morrem uma cultura e uma visão generosa do mundo. Morre um estilo
17 de vida romântico, aventureiro, despojado e corajoso que, como em nenhum outro ramo de negócios une
18 funcionários, consumidores e acionistas em um objetivo comum e maior do que os interesses deles. Desde
19 que os romanos passaram a pregar em locais públicos sua *Acta Diurna*, o manuscrito no qual informavam
20 sobre as disputas dos gladiadores, nascimentos ou execuções, os jornais começaram a entrar nas veias das
21 sociedades civilizadas. Mas, para chegar ao auge, a humanidade precisou fazer uma descoberta até hoje
22 insubstituível (o papel), duas invenções geniais (a escrita e a impressão) e uma vasta mudança social (a
23 alfabetização). Por isso, um jornal ainda que seja um negócio, não é como vender colírio ou fabricar escadas
24 rolantes.

25 O *Times* está se contorcendo para manter o padrão do seu trabalho. Quem acha que a Internet é o
26 nirvana da democratização da informação, precisa lembrar que o *Google* tem seu quase monopólio - e
27 divulga notícias de "25 000 fontes" sem pagar um tostão por elas. E quem acha que a internet, por sua
28 natureza virtual, dissemina mais informações e eleva a cultura das massas, precisa ir devagar. O site do
29 *Times*, com seus 20 milhões de usuários, é o maior site de jornal do mundo. Mas, em média, seus visitantes
30 ficam no site 35 minutos - por mês. Ou 1,10 minuto por dia. Não dá tempo de ler nem um gibi. É como se os
31 internautas passassem numa banca, dessem uma olhada nos títulos expostos e fossem embora. Sem ler
32 nada. É perturbador.

Revista Veja. (Adaptado.)



01) Quanto à estruturação do texto em parágrafos, é correto afirmar que o

- (A) segundo ilustra as ideias anteriormente expostas, destacando o valioso trabalho desenvolvido pelo jornal *Seattle Post-Intelligencer* - que encerrou sua versão impressa recentemente - junto à CIA.
- (B) terceiro divulga as decisões do grupo empresarial que comanda o *Times*, evidenciando a generosa doação ao jornal pelo bilionário mexicano Carlos Slim.
- (C) quarto se desenvolve a partir de uma retrospectiva histórica sobre o bom jornalismo do *Times*, que conduz à exposição de novas ideias sobre acontecimentos correlatos ao surgimento do referido jornal.
- (D) quinto retoma a questão das dificuldades enfrentadas pelo *New York Times*, assumindo explicitamente uma atitude crítica em relação aos que consideram a internet como a excelência das excelências pelas razões citadas.

02) Identifique as afirmativas verdadeiras com (V) e as falsas com (F). De acordo com o texto,

() a Internet, associada a outros fatores, tem contribuído para a bancarrota das publicações jornalísticas em sua versão impressa.

() o *Times* sofre, atualmente, além dos efeitos da crise mundial e do crescente progresso da internet, os impactos de atitudes pouco confiáveis do grupo que está em seu comando.

() as sociedades se acostumaram com a falência de empreendimentos em tempos de crise, sobretudo; e o *Times* é um negócio como outro qualquer, que, se desaparecer, não deixará significativas lacunas sociais.

() o articulista se posiciona favoravelmente a respeito da qualidade do trabalho desenvolvido pelo *Times* que, ao longo da sua existência, construiu um estilo próprio, marcado por uma leitura benevolente do mundo.

() o *Google*, que divulga notícias de inúmeras fontes, disponibiliza a todos os seus usuários um vastíssimo material que é consultado amiúde por todos eles, como acontece com o site do *Times*, o maior de todos os sites de jornal do planeta.

A alternativa que contém a sequência correta, de cima para baixo, é a

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

03) Ao se referir ao *Times* como "um dos últimos redutos do bom jornalismo" (L.15), o autor do texto

- (A) deixa claro que o fim desse jornal significa também a extinção do bom jornalismo.
- (B) afirma que, atualmente, são bem poucas as produções jornalísticas de qualidade.
- (C) critica, abertamente, os sites de jornais existentes na internet.
- (D) evidencia sua franca antipatia por outros jornais.

04) É uma ideia comprovável no quarto parágrafo:

- (A) A evolução da tecnologia, que possibilita a disseminação das informações em velocidade alucinante, ultrapassou as invenções geniais de séculos passados, colocando um ponto final no uso do papel para esse fim.
- (B) As sociedades civilizadas não dispensam as publicações impressas, daí a sobrevivência da circulação dos jornais de grande porte.
- (C) Acontecimentos históricos contribuíram sobremaneira para que as publicações impressas tivessem vez e voz.
- (D) Um trabalho voltado principalmente para a disseminação da cultura acaba se tomando imortal.



05) A substituição proposta para os termos transcritos que mantém o sentido em que foram usados no texto é a da alternativa

- (A) "conjunção de fatores" (L.1) - união de resultados.
- (B) "rentáveis classificados" (L.3) - valiosas seleções.
- (C) "a recessão e o estrago" (L.9) - o retrocesso e o desperdício.
- (D) "nirvana da democratização da informação" (1.26) - bem-aventurança do acesso ao saber por todos.

06) Uma análise dos elementos linguísticos que compõem o texto permite afirmar que

- (A) "fazer, em "a humanidade precisou fazer uma descoberta até hoje insubstituível (o papel), duas invenções geniais (a escrita e a impressão) e uma vasta mudança social (a alfabetização)." (L.21/23), tem valor passivo e não forma locução verbal com "precisou".
- (B) "de uma suntuosa sede", em "e a construção de uma suntuosa sede na Oitava Avenida" (L.10), restringe o sentido de "construção".
- (C) "morrem", em "morrem mais coisas com ele" (L.16), possui sujeito indeterminado.
- (D) "vender" e "fabricar", em "não é como vender, colírio ou fabricar escadas rolantes." (L.23/24), possuem regências diferentes.

07) Quanto às funções sintático-semânticas dos elementos linguísticos do texto, é correto afirmar:

- (A) A palavra "agulhada" (L.1) está usada em seu sentido denotativo.
- (B) "O" e "um", em "O fechamento de um jornal" (L.14), definem o nome com o qual se relacionam.
- (C) "Pelo mundo afora" (L.1) exprime, neste caso, ideia de meio.
- (D) A oração "que suga anúncios" (L.2/3) tem valor de adjunto adnominal com valor explicativo.

08) Exerce a mesma função sintática que a expressão "de negócios" (L.17) a expressão

- (A) "de uma suntuosa sede" (L.10).
- (B) "de um jornal" (L.14).
- (C) "do mundo." (L.29).
- (D) "de um negócio" (L.14).

09) Há correspondência modo-temporal entre a forma verbal simples "vendeu" (L.11) e a composta

- (A) tivesse vendido.
- (B) tem vendido.
- (C) tinha vendido.
- (D) teria vendido.

10) Sobre o elementos linguísticos presentes no texto, é correto afirmar que:

- (A) A palavra "qualquer" (L.14) possui oito fonemas.
- (B) Estabelece a mesma relação do conectivo "que", em "que reduz os gastos com publicidade" (L.2) o "que", em "que a Internet é o nirvana da democratização da informação" (L.25/26).
- (C) A expressão "ainda que" (L.23), pode ser substituída pela expressão "desde que", sem provocar mudança sintático-semântica na oração.
- (D) "Desde que" (L.18/19) expressa uma concessão.

**INFORMÁTICA****QUESTÕES DE 11 A 15**

11) Considere a seguinte descrição de componentes de computadores encontrada em um site de comércio eletrônico:

7ª geração Intel® Core™ i7-7700 (3.6 GHz expansível até 4.2GHz, cache de 8 MB)

8 GB, DDR4, 2400 MHz

Placa de vídeo Intel® HD Graphics 630 com memória gráfica compartilhada

Disco Rígido (HD) de 1 TB (7200 RPM)

8 GB, DDR4, 2400 MHz refere-se à configuração

- (A) da Memória RAM.
- (B) da memória ROM.
- (C) do Processador.
- (D) do monitor de vídeo.

12) Avalie as seguintes afirmações em relação ao recurso de Acesso Rápido do Explorador de Arquivos do *Windows 10*.

- I. Quando o Explorador de Arquivos for aberto, você entrará no Acesso rápido. As pastas usadas com frequência e os arquivos usados recentemente ficam listados.
- II. Se você quiser que uma pasta apareça no Acesso rápido, clique nela com o botão direito do mouse e selecione **Fixar no Acesso rápido**.
- III. Não é possível fixar no Acesso Rápido uma pasta que você armazenou no pendrive.

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

13) O Painel de Controle é uma das ferramentas mais importantes do *Windows*, pois permite personalizar as configurações do computador. No *Windows 10*, temos um aplicativo chamado "Configurações" para delegar algumas tarefas que antes eram feitas apenas no Painel de controle. Assinale abaixo a alternativa que representa o atalho do teclado para abrir CONFIGURAÇÕES:

- (A) CTRL + TAB
- (B) CTRL + Tecla Windows
- (C) Tecla Windows + C
- (D) Tecla Windows + I

14) No *Microsoft Word 2013*, em português,

- (A) Quando você ativa o recurso Controlar Alterações, o *Word* marca as novas alterações feitas no documento. Você também poderá escolher quais alterações serão aceitas ou rejeitadas.
- (B) Os arquivos *OpenDocument (.odt)* não são compatíveis com o aplicativo *Word* na sua versão 2013.
- (C) Você pode usar notas de rodapé e notas de fim em documentos para explicar, comentar ou fornecer referências a algo que foi mencionado em um documento. Normalmente, as notas de rodapé aparecem no final do documento ou da seção, e as notas de fim ficam na parte inferior da página.
- (D) É possível através da guia EXIBIÇÃO usar o comando COLUNAS. O recurso permite que o texto de um documento seja disposto em duas ou mais colunas

15) Atalhos de teclado são úteis para agilizar a edição de textos no *Microsoft Word 2013*. Desse modo, assinale a alternativa correta:

- (A) A tecla F12 aciona a janela abrir documento.
- (B) A combinação de teclas SHIFT+F3 aciona a janela de formatação de parágrafo.
- (C) A combinação das teclas CTRL+F aciona a janela Formatar Fonte.
- (D) Para iniciar uma verificação de ortografia e gramática no seu arquivo, pressione F7.

**CONHECIMENTOS GERAIS DE CAXIAS****QUESTÕES DE 16 A 20**

16) Assinale a alternativa que preenche corretamente e respectivamente as lacunas do texto abaixo:

“O município é banhado pelo _____, que banha quase toda extensão do município, e pelo _____ a nordeste, além de possuir vários afluentes que cercam a cidade com diversos banhos naturais.”

- (A) Rio Parnaíba; Rio Pindaré
- (B) Rio Itapecuru; Rio Parnaíba
- (C) Rio Itapecuru; Rio Mearim
- (D) Rio Parnaíba; Rio Itapecuru

17) Sobre o município de Caxias, assinale a alternativa incorreta:

- (A) Está a 365 quilômetros da capital do Maranhão.
- (B) Geograficamente, em relação ao território nacional, o município de Caxias está localizado na região Nordeste do Brasil, Oeste do Norte Brasileiro e a Leste do Estado do Maranhão.
- (C) Delimitada, a atual área do município equivale somente a 45,45% da área original, antes das emancipações de Governador Eugênio Barros, Parnarama, Matões e Timon.
- (D) Situada na mesorregião do leste maranhense.

18) Sobre o nome Caxias, do qual o município de Caxias recebeu o nome, não é correto afirmar que:

- (A) O nome de Caxias se atribui a Luís Alves de Lima e Silva, patrono do Exército Brasileiro.
- (B) Guanaré foi um dos seus nomes, denominação indígena.
- (C) Freguesia das Aldeias Altas já foi um dos nomes que o município de Caxias recebeu.
- (D) Dom Manoel Joaquim da Silveira denominou Caxias com o título: “A princesa do sertão maranhense”.

19) A história de Caxias começou no século XVII, com qual Movimento no interior maranhense, para o reconhecimento e ocupação de terras, durante a invasão francesa no Maranhão?

- (A) Guerra de Canudos
- (B) Revolta de Beckman
- (C) Balaiada
- (D) Entradas e Bandeiras

20) Nas alternativas abaixo, assinale aquela que descreve os Caxienses que tiveram participação em dois dos principais símbolos nacionais: o Hino Nacional Brasileiro e a Bandeira Nacional Brasileira, respectivamente:

- (A) Raimundo Teixeira Mendes; Antônio Gonçalves Dias
- (B) Antônio Gonçalves Dias; Luís Alves de Lima e Silva
- (C) Raimundo Teixeira Mendes; Coelho Neto
- (D) Antônio Gonçalves Dias; Raimundo Teixeira Mendes



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÕES DE 21 A 40

21) Analise as afirmativas abaixo sobre a temporalidade dos arquivos:

- I. Arquivos de primeira idade ou corrente: são aqueles que estão em curso, isto é, tramitando, ou que foram arquivados, mas são objetos de consultas frequentes.
- II. Arquivos de segunda idade ou intermediário: são aqueles que não são mais de uso corrente, mas que por razões de interesse administrativo, aguardam sua eliminação ou recolhimento à instituição arquivística.
- III. Arquivos de terceira idade ou permanentes: são aqueles de valor histórico, probatório e informativo que devem ser definitivamente preservados. Eles não são mais necessários ao cumprimento das atividades da administração. Devem ser conservados nas instituições arquivísticas, sob a responsabilidade dos profissionais de arquivo.

O número de afirmativas que apresentam a classificação de forma incorreta corresponde a:

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

22) A ética profissional é um conjunto de atitudes e valores positivos aplicados no ambiente de trabalho. Para o servidor público, são consideradas atitudes éticas, exceto:

- (A) Guardar sigilo sobre assunto da repartição.
- (B) Praticar usura sob qualquer de suas formas.
- (C) Representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.
- (D) Comunicar imediatamente a seus superiores todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse público, exigindo as providências cabíveis.

23) O trabalho em equipe é uma forma eficaz de facilitar a participação dos trabalhadores nos processos decisórios e aumentar a motivação dos funcionários. São fatores negativos que interferem na realização do trabalho em equipe, exceto:

- (A) Ausência de comunicação e de liderança.
- (B) Incapacidade de ouvir o outro.
- (C) Falta de treinamento e de objetivos.
- (D) Posturas democráticas.

24) A rotina de arquivamento encontra-se incorretamente descrita em:

- (A) É facultativa a verificação do último despacho contido no documento para o devido cumprimento.
- (B) Cada documento deve ser lido cuidadosamente para verificar seu conteúdo e sob que classificação deverá ser arquivado.
- (C) O material deve ser selecionado para verificar o que será realmente arquivado e o que poderá ser descartado imediatamente, sem prejuízo para a instituição.
- (D) Deve-se registrar diariamente, em um livro ou sistema informatizado, os documentos que darão entrada no arquivo. Importante fazer um breve relato sobre o que trata o documento para facilitar a localização.

25) Em uma redação oficial, são características que demonstram a concisão do texto, exceto:

- (A) Construir as orações na ordem indireta, favorecendo preciosismo e neologismos.
- (B) Usar os recursos de pontuação e as regras gramaticais e ortográficas de forma correta e sensata.
- (C) Eliminar palavras inúteis, redundâncias e passagens que nada acrescentam ao que foi dito.
- (D) Articular a linguagem, técnica ou comum, de modo que enseje perfeita compreensão do objetivo do texto.



26) Sobre o método alfabético de arquivamento, é incorreto afirmar que:

- (A)** É um método direto, pois o profissional faz a pesquisa diretamente pelo nome, não sendo necessário recorrer a um índice auxiliar para localizar qualquer documento.
- (B)** As fichas ou pastas ficam dispostas na ordem rigorosamente alfabética, respeitando as normas gerais para a alfabetação, através de guias divisórias, com as respectivas letras.
- (C)** Uma das desvantagens deste método refere-se aos erros do arquivamento alfabético, que ocorre muitas vezes devido ao volume de documentos e a variedade de grafia dos nomes.
- (D)** O arquivamento de nomes obedece a 10 regras, chamadas de alfabetação.

27) De acordo com as regras de redação oficial, em relação aos destaques e números, é incorreto afirmar que:

- (A)** Use itálico nas expressões estrangeiras e latinas.
- (B)** Use negrito para destacar alguma palavra no texto, quando necessário mas evite excessos.
- (C)** A indicação do ano deve conter ponto entre as casas de milhar e centena.
- (D)** A separação de palavras deve ser evitada. Se, entretanto, for inevitável, não separe algarismos, nomes próprios, valores, siglas e ditongos.

28) São características do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), exceto:

- (A)** Possibilita às organizações dinamizar, racionalizar e disseminar o acesso à informação, facilitando desta forma a tomada de decisões para a estratégia das organizações.
- (B)** Um banco de dados que só gerencia as informações contidas em documentos em papel pode ser considerado um GED.
- (C)** Utiliza necessariamente computadores
- (D)** São sistemas que, dependendo de sua necessidade, podem controlar o documento desde a sua criação.

29) Analise as afirmativas abaixo sobre o método numérico de arquivamento:

- I. O método numérico simples constitui-se na atribuição de um número a cada correspondente ou cliente, pessoa física ou jurídica, obedecendo-se à ordem de entrada ou de registro, sem qualquer preocupação com a ordenação alfabética, já que o método exige um índice alfabético remissivo.
- II. Dentro da classificação do método numérico, o cronológico e o dígito terminal são métodos menos utilizados.
- III. Quando o principal elemento a ser considerado em um documento é o número, a escolha deve recair sobre um dos seguintes métodos: simples, cronológico ou dígito-terminal

O número de afirmativas incorretas corresponde a:

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

30) Os Ambientes de Trabalho podem conter, dependendo da atividade que neles são desenvolvidas, um ou mais fatores ou riscos que, dentro de certas condições, irão causar danos à saúde pessoal e chamamos esses fatores de riscos ambientais. Sobre o assunto, é incorreto afirmar que:

- (A)** Os riscos químicos são representados por um grande número de substâncias que podem contaminar o ambiente de trabalho.
- (B)** Trabalho físico pesado, posturas incorretas e jornadas prolongadas de trabalho são exemplos de riscos ergonômicos.
- (C)** Os riscos biológicos são os micro-organismos presentes no ambiente do trabalho que podem trazer doenças de natureza moderada e, mesmo, graves.
- (D)** Monotonia, repetitividade e conflitos são exemplos de riscos físicos.



31) Um importante método de classificação de documentos foi desenvolvido por Mevil Dewey. Este método é utilizado nas bibliotecas, e, em grande parte também por instituições públicas e privadas.

A seguinte classificação não encontra-se de acordo com o método de Dewey:

- (A) 400 - Linguística.
- (B) 100 - Filosofia
- (C) 500 - Literatura.
- (D) 600 - Ciências Aplicadas

32) No seguinte estilo de Liderança as diretrizes são debatidas e decididas pelo grupo que estabelece as providências e as técnicas para atingir o alvo, solicitando aconselhamento técnico ao líder quando necessário:

- (A) Democrática.
- (B) Situacional.
- (C) Autocrática.
- (D) Liberal.

33) Representa um documento classificado como iconográfico:

- (A) Filmes.
- (B) Cartazes.
- (C) Mapas.
- (D) Fitas cassete.

34) O atendimento telefônico deve transmitir uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização. São regras para se atingir a qualidade deste tipo de atendimento, exceto:

- (A) O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal.
- (B) Trate o cliente com cortesia e intimidade excessiva.
- (C) Mantenha um tom de voz adequado.
- (D) Tenha sempre papel e caneta perto do telefone e anote o que for necessário.

35) Em uma redação oficial, a forma de tratamento "Vossa Santidade" é utilizado para se referir a seguinte autoridade:

- (A) Cardeal.
- (B) Bispo.
- (C) Monsenhores.
- (D) Papa.

36) O seguinte método de arquivamento deve ser escolhido quando o principal elemento a ser considerado em um documento é a procedência do local:

- (A) Numérico.
- (B) Geográfico.
- (C) Alfanumérico.
- (D) Alfabético.

37) Quando transmitimos uma mensagem, oral ou escrita, é fundamental sabermos não só o significado que atribuímos às coisas, aos nossos gestos (comunicação não-verbal), às palavras e expressões, mas também às possíveis significações que as outras pessoas, com quem comunicamos, possam dar-lhe. Caso contrário, poderão surgir barreiras à comunicação.

São barreiras no processo de comunicação, exceto:

- (A) Empatia.
- (B) Palavras ambíguas.
- (C) Desinteresse.
- (D) Hostilidades.

38) São vantagens do gerenciamento eletrônico de documentos, exceto:

- (A) Disponibilização instantânea de documentos sem limites físicos.
- (B) Alta velocidade e precisão na localização de documentos.
- (C) Aproveitamento de espaço físico.
- (D) Baixo custo de implantação do sistema.



39) Em relação ao tema “Delegação de Poderes”, é incorreto afirmar que:

- (A)** Dizemos que uma organização é centralizada quando sua cúpula toma todas as decisões essenciais com pouca ou nenhuma participação dos níveis inferiores.
- (B)** Quanto maior a participação dos níveis inferiores no processo decisório, maior a centralização.
- (C)** Uma das desvantagens da descentralização é a falta de uniformidade das decisões.
- (D)** A delegação pode alcançar apenas tarefas específicas ou um conjunto de tarefas.

40) São ações que propiciam a conservação dos documentos, exceto:

- (A)** Sempre manuseie documentos com as mãos limpas livres de sujeira e gorduras.
- (B)** Não umedeça o dedo com a saliva para virar as páginas de um documento/ livro.
- (C)** Utilize clips de metal para marcação de páginas de maior interesse.
- (D)** Não dobre o canto da folha para marcar páginas. Esta dobra, no futuro, poderá causar o rompimento do papel.