

Questões de 1 a 20

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

Língua Portuguesa — Questões de 1 a 10

Questões de 1 a 5

TEXTO

É repetitivo falar da globalização e das mudanças que causou no mundo, sobretudo nos meios de comunicação. Agora estamos conectados com tudo e todos! Uau! Somos uma grande aldeia global. Iphones, Whatsapp, facebook, o mundo *on line* 24 horas nos acompanhando, o GPS nos situando, fotografias em tempo real. E, para a maioria das pessoas, falta aquele abraço caloroso, cantado outrora por Gilberto Gil.

A humanidade caminha sozinha, nos seus contatos digitais, que não preenchem nada mais do que o tempo dos olhos atentos que buscam um chamado, um contato, um clique. Ansiosos, abrem o Facebook em busca de algo que chame atenção, uma curtida, um compartilhamento. E não têm, ao lado, ninguém para curtir e para compartilhar, realmente, o que falta? Basta um *blackout!* No minuto seguinte, um silêncio ensurdecedor, de repente, todos se deitam sob a alegação de que não há nada para se fazer. “Tem sim, vem cá, me dá um abraço, um beijo, vamos conversar, como vai você? O que tem feito da tua vida? Quais teus projetos? Lembra-se de mim, somos amigos, parentes, sou tua mãe, sou teu pai, sabia? Vamos ficar um pouco juntos, pode ser?”.

A ocupação mental não apaga a necessidade de afeto do ser humano. Essa é primordial, nasce conosco. A razão dos consultórios psicológicos e psiquiátricos lotados é justamente essa falta de afeto. Muitos pais dizem amar os filhos em ações, pagando escola, roupas, calçados, alimentação, entre outras coisas. Sim, isso é amor no sentido de suprir as necessidades básicas. No entanto não substitui a necessidade de afetos carinhosos de intimidade, compreensão, tolerância e proximidade.

A solidão em família é uma triste realidade nos lares. O isolamento, o famoso “cada um na sua”, “cada um no seu quadrado”, é um fato que não podemos ignorar. Tanto progresso nos meios de comunicação e os pais não conhecem seus filhos. Tanta tecnologia e marido e mulher não têm mais intimidade. Tantas redes sociais e os amigos não mais se encontram. Tanta gente digitando e alguém morrendo de solidão ao seu lado. É importante romper esse cordão de isolamento, sair um pouco desse mundo mecânico e virtual e partir para o abraço. Não tem amigos reais, de carne e osso? Construiu muros e não pontes? Ainda dá tempo.

VOLPI, Guto. **A dança da solidão na sociedade High Tech**. Disponível em: <<http://casodepolitica.com.br/arquivos/8448>>. Acesso em: 3 mar. 2016.

Questão 1

O texto tem como propósito **principal** refletir sobre

- 01) a importância da globalização para o mundo.
- 02) os aspectos benéficos que a internet trouxe para a vida humana.
- 03) a ausência de cumplicidade e proximidade mútua entre as pessoas na atualidade.
- 04) os diferentes e eficazes meios de comunicação entre os indivíduos em todo o globo.
- 05) o novo modo de convivência entre os seres humanos em um mesmo ambiente.

Questão 2

Considerando-se a temática abordada, pode-se afirmar que o texto apresenta

- 01) uma discussão desnecessária, pois são sem fundamento as observações.
- 02) uma advertência social a todos aqueles que se encontram desprovidos de consciência do valor de um afeto real.
- 03) um comentário ineficaz e desproposital, já que as observações não correspondem à realidade dos fatos.
- 04) uma crítica sem pertinência relacionada com a realidade social contemporânea.
- 05) um tributo à globalização e a seus novos modos de aproximar as pessoas.

Questão 3

“A ocupação mental não apaga a necessidade de afeto do ser humano. Essa é **primordial**, nasce conosco.” (l. 24-25)

A palavra em negrito tem o mesmo sentido que

- 01) inegável.
- 02) importante.
- 03) interessante.
- 04) incomparável.
- 05) imprescindível.

Questão 4

A passagem transcrita do texto em que ocorre uma palavra de sentido figurado é a

- 01) “E, para a maioria das pessoas, falta aquele abraço caloroso” (l. 7-8).
- 02) “A humanidade caminha sozinha, nos seus contatos digitais” (l. 9-10).
- 03) “Muitos pais dizem amar os filhos em ações” (l. 27-28).
- 04) “A solidão em família é uma triste realidade nos lares.” (l. 34-35).
- 05) “Construiu muros e não pontes?” (l. 45).

Questão 5

“Sim, isso é amor no sentido de suprir as necessidades básicas. **No entanto** não substitui a necessidade de afetos carinhosos de intimidade, compreensão, tolerância e proximidade.” (l. 29-33)

O conectivo “No entanto”, em negrito no trecho destacado, introduz uma oração que tem valor

- 01) temporal.
- 02) aditivo.

- 03) explicativo.
- 04) adversativo.
- 05) consecutivo.

Questões 6 a 8

TEXTO:



MANHÊ, posso usar a internet. Disponível em: <<https://www.google.com.br/search?q=imagem+sobre+o+uso+excessivo+da+internet+e+seus+males&w>>. Acesso em: 3 mar. 2016.

Questão 6

Em relação à mensagem dessa charge destacada, é correto afirmar:

- 01) As diferentes imagens de internautas representam exemplos de subserviência humana à tecnologia.
- 02) As duas pessoas que aparecem usando um computador se encontram conectadas entre si.
- 03) As duas personagens, embora estejam conectadas à internet, mantêm diferentes contatos virtuais.
- 04) Os internautas não se conhecem, pois estão em tempo e lugar diferentes, embora estejam conectados à internet.
- 05) Os indivíduos que aparecem conectados revelam o quanto a internet interessa a diferentes faixas etárias.

Questão 7

As formas verbais “posso” e “pode”, no diálogo expresso nos balões,

- 01) pertencem a diferentes formas nominais, respectivamente: possuir e poder.
- 02) estão no mesmo tempo verbal, embora em vozes diferentes.
- 03) possuem o mesmo pronome pessoal indicador de agente da ação: eu.
- 04) indicam ações reveladoras de possibilidade real em tempo mediato.
- 05) apresentam-se em diferentes tempos verbais: “posso” expressa um desejo em tempo real, enquanto “pode” expressa ordem.

Questão 8

Em relação ao uso das vírgulas dos balões, está correto o que se afirma em

- 01) Nos dois primeiros balões, as vírgulas separam circunstâncias deslocadas.
- 02) No primeiro balão, usou-se a vírgula após um vocativo; no segundo, para separar orações coordenadas independentes.
- 03) No primeiro balão, a vírgula separa um aposto explicativo; no segundo, uma oração subordinada.

- 04) Nos dois balões, a vírgula poderia ser substituída por ponto e vírgula, sem prejuízo da mensagem.
- 05) Somente no primeiro balão, a vírgula poderia ser dispensada sem prejuízo de ordem gramatical; no segundo, o seu uso é obrigatório, pois separa orações coordenadas.

Questões 9 e 10

Tecnologia do agora

Estou ficando cansado
Da tal tecnologia
Só se fala por e-mail
Mensagem curta e fria

- 5 Twitter e Facebook
Antes que eu caduque
Vou dizer tudo em poesia.

Não é mais como era antes
É tudo abreviado

- 10 “Você” só tem duas letras
O “O” e o “E” foi riscado
Para declarar o amor
Basta botar uma flor
E um coração desenhado.

- 15 Arroba agora não pesa
É parte de um endereço
Ponto final nem se usa
Ou vai até no começo
Agora é .com

- 20 Se o saite é muito bom
Ele vale um alto preço.

[...]

Tenho saudade das cartas
Escritas com a própria mão
Mandava no mês de Junho

- 25 Só chegava no Verão
Mas matava a saudade
Era texto de verdade
Nas linhas do coração.

Agora, escrevo e envio

- 30 Chegando na mesma hora
Mas quando vou prosear
A pessoa foi embora
Abriu outro aplicativo
O mundo ficou cativo
- 35 Da tecnologia do agora.

Felizmente, pra orar
Não precisa de internet
Deus escuta todo mundo
Se quiser, faça esse teste
40 Dois-pontos são dois joelhos
Seus lábios são aparelhos
Deixe que Deus interprete.

DUARTE, Milton. Tecnologia do agora. **Cordel moderno**. Disponível em: <<http://www.recantodasletras.com.br/poesias/3186743>>. Acesso em: 3 mar 2016.

Sobre a mensagem do poema-cordel “Tecnologia do agora”, está correto o que se afirma em

- 01) O texto é uma homenagem à internet e a seus recursos pela rapidez com que ela atende aos desejos de seus internautas.
- 02) As comunicações da atualidade, para o autor, são bem melhores que as do passado devido à rapidez com que as pessoas se comunicam.
- 03) Os meios tradicionais de comunicação são mais eficientes que os atuais, porque não só partem do coração, mas também preenchem as necessidades de afeto.
- 04) A língua portuguesa, por causa da internet, foi enriquecida e facilitou a comunicação, e, por isso, ler e escrever tornaram-se um hábito saudável.
- 05) Os contatos feitos pela internet trazem proximidade entre os indivíduos e a possibilidade de conversas duradouras.

“Agora, escrevo e envio
Chegando na mesma hora
Mas quando vou prosear
A pessoa foi embora
Abriu outro aplicativo
O mundo ficou cativo
Da tecnologia do agora” (v. 29- 35)

Analisando-se os aspectos da língua nos versos destacados do poema, pode-se afirmar:

- 01) “Agora” e “embora” pertencem à mesma classe gramatical.
- 02) A forma nominal “Chegando”, no contexto, sugere um fato imediato.
- 03) A forma verbal “Abriu” apresenta-se com o mesmo agente da ação expressa por “ficou”.
- 04) A palavra “aplicativo” é uma paroxítona, assim como é “prosear”.
- 05) O vocábulo “outro” é um pronome que indica posse.

* * *

Questão 11

Marque **V** nas afirmativas verdadeiras e **F**, nas falsas.
 Nas terras indígenas, a exploração e o aproveitamento dos recursos naturais só podem ser realizados com a autorização do Estado brasileiro. Porém esses territórios são alvos de atividades ilegais.

São atividades ilegais:

- () A construção das Usinas Hidrelétricas de Belo Monte e Santo Antônio.
- () A prática da pecuária extensiva, voltada para a produção de carne.
- () Os esquemas de atividades garimpeiras que movimentam milhões de reais.

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

- 01) V F V
- 02) F F V
- 03) V V F
- 04) F V F
- 05) F V V

Questão 12

“O ser que entrega o outro nunca foi bem visto no convívio social”.

As investigações da operação Lava Jato colocaram a figura do delator no centro das atenções, ao fazer uso da delação premiada, isso porque

- 01) a redução da pena do delator inclui apenas a identificação de coautores.
- 02) a recompensa da colaboração premiada se faz através de valor monetário.
- 03) os delatores são indivíduos que também praticaram crimes ligados à mesma operação.
- 04) a delação premiada ainda é uma novidade no país, apesar de a legislação já ter sido regulamentada desde o século passado.
- 05) essa técnica de investigação é considerada um instrumento ineficaz no combate ao crime de corrupção.

Questão 13

O aquecimento global está esquentando a Terra e a temperatura tende a subir ainda mais, nos próximos anos. Sobre as consequências do aquecimento global, já verificadas no planeta, é correto afirmar:

- 01) A elevação do nível do mar tem submergido vastas áreas territoriais da América do Norte.
- 02) Imensos depósitos de gás metano, que se encontravam embaixo do Oceano Ártico, têm sido liberados.
- 03) A erosão e o alagamento de áreas de terra firme têm obrigado populações a se deslocarem para outras regiões.
- 04) O grande fluxo de água doce nos oceanos tem gerando desequilíbrios na salinidade e a extinção da fauna e da flora marinhas.

- 05) O fenômeno do derretimento das calotas polares se observa, também, nas geleiras, em cadeias montanhosas, como o Himalaia, os Alpes e os Andes.

Questão 14

A fonte de energia renovável que mais cresceu na participação da matriz energética brasileira, em 2015, foi a

- 01) solar.
- 02) eólica.
- 03) nuclear.
- 04) geotérmica.
- 05) termoelétrica.

Questão 15

Hoje, no Brasil, existem cerca de 45 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência. A lei sancionada pelo Governo Federal, em julho de 2015, traz regras e orientações para a promoção dos direitos e liberdades dos deficientes, com o objetivo de garantir a esses indivíduos inclusão social e cidadania.

O trecho que foi vetado pela Presidente, na época de sua sanção, e que gerou críticas diz respeito

- 01) ao impedimento do ingresso de pessoas com deficiência em planos privados de saúde.
- 02) à existência de cotas reservadas pelas empresas de exploração de serviços de táxi para condutores com deficiência.
- 03) à proibição da cobrança de valores adicionais em matrículas e mensalidades de instituições de ensino privado a alunos com deficiência.
- 04) à obrigatoriedade da empresa com menos de 100 funcionários de possuir, no seu quadro funcional, pelo menos, um indivíduo com deficiência.
- 05) à possibilidade de um trabalhador com deficiência recorrer ao FGTS quando receber prescrição de prótese para promover sua acessibilidade.

Questão 16



Apresenta uma crítica, reproduzida na tirinha, direcionada aos impactos da tecnologia na vida das pessoas a alternativa

- 01) A alienação dos usuários, gerada pela praticidade dos aparelhos tecnológicos com grande capacidade de armazenamento.
- 02) A incapacidade de armazenamento por parte dos usuários das novas tecnologias, face ao excesso de informações.
- 03) A elevada massificação das informações em tempo real, reduzindo o interesse pelo conhecimento.
- 04) A facilidade de aquisição de aparelhos tecnológicos que dispõem de muitas funções e memórias.
- 05) O aumento da interatividade, possibilitada pelo acesso irrestrito às novas tecnologias de comunicação.

Questão 17

Com base no Estatuto do Servidor Público de Ilhéus — Lei nº 3.760, de dezembro de 2015 —, os cargos públicos são

- 01) um conjunto de atribuições e responsabilidades atribuídas a um servidor, criado por meio de decreto, com denominação própria e vencimentos pagos pelos cofres municipais.
- 02) políticas públicas acessíveis a todos os brasileiros, criadas por lei em número certo, sem denominação própria e vencimentos pagos pelos cofres municipais.
- 03) funções acessíveis a todos os brasileiros, criadas por portaria em número incerto, com denominação própria e vencimentos pagos pelos cofres municipais.
- 04) incumbências acessíveis a todos os brasileiros, criadas por lei em número certo, com denominação própria e vencimentos pagos pelos cofres municipais.
- 05) um conjunto de atribuições e responsabilidades atribuídas a um servidor, criado por meio de resolução, com denominação imprópria e vencimentos pagos pelos cofres municipais.

Questão 18

De acordo com Estatuto do Servidor Público de Ilhéus — Lei nº 3760/15 — é correto afirmar:

- 01) Ao servidor ocupante de cargo em comissão e que seja integrante do quadro de provimento efetivo, só serão concedidas licenças para tratamento de saúde e à gestante, à adotante, além dos casos de paternidade.
- 02) A licença, por motivo de doença em pessoas da família do servidor, somente será deferida pela autoridade superior se a assistência direta do servidor for indispensável e puder ser prestada simultaneamente com o exercício do cargo.
- 03) É defeso ao servidor público atuar como procurador ou intermediário junto a repartições públicas, salvo quando se tratar de benefícios previdenciários ou assistenciais de parentes até segundo grau e de cônjuge ou companheiro.
- 04) As penalidades de advertência e de suspensão terão seus registros suspensos após o decurso de três e cinco anos de efetivo exercício, respectivamente, se o servidor houver, nesse período, praticado nova infração disciplinar.

- 05) A administração deverá rever seus atos, a qualquer tempo, somente quando eivados de irregularidades sanáveis.

Questão 19

A respeito da Lei Orgânica do Município de Ilhéus, é correto afirmar:

- 01) O processo legislativo municipal compreende a elaboração de emendas à Lei Orgânica Municipal, leis complementares, leis ordinárias, leis delegadas, resoluções, decretos legislativos e medidas provisórias.
- 02) A Lei Orgânica Municipal poderá ser emendada mediante proposta do Prefeito Municipal ou de dois terços, no mínimo, dos membros da Câmara Municipal.
- 03) Em caso de impedimento do Prefeito e do Vice-Prefeito, ou vacância do cargo, assumirá a administração municipal o Presidente da Assembleia Legislativa.
- 04) O Prefeito Municipal é obrigado a realizar consultas populares para decidir sobre assuntos de interesse específico do município, de bairro ou de distrito, cujas medidas deverão ser tomadas diretamente pela administração municipal.
- 05) A Procuradoria Geral do Município tem por chefe o Procurador Geral do Município, nomeado pelo Presidente da Câmara Municipal dentre integrantes de carreira de Procurador Municipal ou por advogado de notável saber jurídico e reputação ilibada.

Questão 20

Sobre a Lei Orgânica do Município de Ilhéus, é correto afirmar:

- 01) As sessões da Câmara Municipal de Ilhéus serão públicas, salvo deliberação em contrário, de um terço dos vereadores, adotada em razão de motivo relevante.
- 02) Os vereadores serão obrigados a testemunhar sobre informações recebidas ou prestadas em razão do exercício do mandato, bem como sobre as pessoas que lhes confiaram ou deles receberam informações.
- 03) É defeso aos vereadores, desde a expedição do diploma, ser titular de mais de um cargo ou mandato público eletivo.
- 04) Compete ao Presidente da Câmara, dentre outras atribuições, solicitar, por decisão da maioria simples da Câmara, a intervenção no município nos casos admitidos pela Constituição Federal e pela Constituição Estadual.
- 05) As atividades da Câmara serão realizadas por meio da Secretaria e da Consultoria Jurídica, órgão auxiliares, que terão seu funcionamento e organização disciplinada por resolução.

Fonte de ilustração

Questão 16

GALMARDO. Batente. Disponível em: < <http://www.gestão escolar. dia. pr. gov.br> >. Acesso em: 15 fev.2016. Adaptado.

* * *

Questões de 21 a 40

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

Questão 21

Considerando-se os padrões utilizados em Redação Oficial, define-se corretamente comunicação interna como

- 01) registro sucinto de fatos, ocorrências, resoluções e decisões de uma assembleia, sessão ou reunião.
- 02) documento oficial, que objetiva informar, mediante solicitação e com base em documento original ou em assentamentos do interessado, dados pessoais, funcionais ou financeiros.
- 03) correspondência oficial, utilizada na unidade organizacional ou entre unidades organizacionais, para transmitir informações, solicitar esclarecimentos ou providências de ordem geral.
- 04) todo e qualquer ajuste entre órgãos ou entidades da Administração Pública e particulares, em que haja um acordo de vontades para a formação de vínculo e a estipulação de obrigações recíprocas.
- 05) correspondência oficial, enviada simultaneamente a diversos destinatários, com texto idêntico, transmitindo instruções, ordens, recomendações, determinando a execução de serviços ou esclarecendo o conteúdo de leis, normas e regulamentos.

Questão 22

A modalidade de comunicação eminentemente interna, entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que pode ter caráter meramente administrativo, ou ser empregada para a exposição de projetos, ideias e diretrizes, a serem adotadas por determinado setor, cuja característica principal é a agilidade, pois a sua tramitação em qualquer órgão deve pautar-se pela rapidez e pela simplicidade de procedimentos burocráticos, recebe o nome de

- 01) ata.
- 02) carta.
- 03) atestado.
- 04) declaração.
- 05) memorando.

Questão 23

Ao concluir um documento, o Auxiliar Administrativo digitou o termo **Pede deferimento**, que é um tipo de encerramento adequado para

- 01) ata.
- 02) ofício.
- 03) comunicado.
- 04) requerimento.
- 05) memorando.

Questão 24

Em relação às comunicações oficiais, é correto afirmar:

- 01) O correio eletrônico tem estrutura flexível e, por isso, deve ser sempre redigido em linguagem formal.

- 02) Para a indicação de autoridades ou o encaminhamento de medida provisória, o expediente utilizado deve ser a mensagem.
- 03) A forma de apresentação da exposição de motivos varia conforme sua finalidade, podendo ser informativa ou propositiva de alguma medida.
- 04) O uso do telegrama nos órgãos da administração pública deve reservar-se a situações em que tenham sido decretadas estado de emergência.
- 05) O memorando é uma forma de comunicação interna e externa de determinado órgão, demandando procedimentos burocráticos complexos.

Questão 25

Recebimento da correspondência a ser expedida, verificação da falta, ou não, de folhas ou anexos nos documentos, numeração e complementação de data, tanto no original como nas cópias, separação do original das cópias, encaminhamento das cópias ao setor de arquivamento, acompanhadas dos antecedentes que lhes deram origem.

A ordem de execução dessas tarefas obedece à lógica das atividades que fazem parte da rotina nos serviços de

- 01) Almoxarifado.
- 02) Expedição.
- 03) Recepção.
- 04) R.H.
- 05) T.I.

Questão 26

As relações humanas ocorrem em decorrência do processo de interação. Em situações de trabalho, há atividades a serem executadas, bem como interações e sentimentos recomendados, tais como comunicação, cooperação, respeito e empatia.

Levando-se em consideração o contexto apresentado, marque **V** ou **F**, conforme sejam verdadeiras ou falsas as afirmações.

- () O processo de comunicação deve ser feito de forma clara e precisa tanto em situações individuais, quanto em situações de grupo.
- () É necessário modificar o próprio ponto de vista e comportamento no grupo, em função do feedback recebido e dos objetivos a alcançar.
- () É preciso tornar-se defensivo, sem aceitar críticas, para evitar fortes reações emocionais.

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

- 01) V V F
- 02) V F V
- 03) V F F
- 04) F V F
- 05) F F V

Questão 27

Sobre as Relações Humanas, identifique com **V** as afirmativas verdadeiras e com **F**, as falsas.

- () Cada indivíduo é uma personalidade diferenciada que influi no comportamento e atitudes uns dos outros com quem mantém contatos.
- () É exatamente a compreensão da natureza das relações humanas que permite ao administrador melhores resultados de seus subordinados.
- () Os indivíduos dentro da organização participam de grupos sociais e mantêm-se em uma constante interação social, o que, por si só, é caracterizador de um bom relacionamento humano.

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

- 01) F F V
- 02) F V F
- 03) V F F
- 04) V V F
- 05) V F V

Questão 28

Para que exista um controle físico eficiente do almoxarifado, onde se possa verificar se as quantidades registradas no controle correspondem efetivamente ao que existe em estoque, é de fundamental importância a realização do levantamento individualizado e completo dos materiais.

Quando realizado no decorrer do ano fiscal da empresa, sem qualquer tipo de parada no processo operacional, concentrando-se em cada grupo de itens em determinados períodos, que podem ser semanas ou meses, esse controle é denominado de

- 01) inventário geral.
- 02) inventário rotativo.
- 03) controle dos registros.
- 04) comparações de materiais.
- 05) consulta prévia inventariante.

Questão 29

O subsistema descrito como encarregado do controle e normalização das transações de recebimento, fornecimento, devoluções, transferências de materiais e quaisquer outros tipos de movimentações de entrada e de saída de material denomina-se

- 01) movimentação de material.
- 02) inspeção de suprimento.
- 03) inspeção de recebimento.
- 04) normalização.
- 05) padronização.

Questão 30

O serviço de atendimento ao público, tanto no âmbito estatal quanto no privado, é uma atividade social mediadora que coloca em interação dois indivíduos – o funcionário e o usuário, em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades.

Considerando-se as informações apresentadas, no atendimento ao público, objetividade, clareza e concisão significam

- 01) o estabelecimento de diálogo não estruturado, em que o funcionário antecipa a necessidade do usuário, como forma de demonstrar eficiência e eficácia.
- 02) a importância de o funcionário se ater ao foco do que está sendo perguntado, fornecendo informações precisas e sucintas.
- 03) a padronização das informações a serem prestadas, de forma prolixa, visando manter tratamento isonômico entre os usuários.
- 04) o aprimoramento das palavras para elevar o nível da mensagem, imprimindo confiança ao usuário.
- 05) a manutenção da formalidade, em função do protocolo a ser seguido nas relações profissionais.

Questão 31

A qualidade do serviço de atendimento ao público, tanto no âmbito estatal quanto da iniciativa privada, vem se revelando como um desafio institucional, que parece exigir intervenções urgentes. Não raro, são ouvidos, nas rádios clientes, usuários e cidadãos que fazem reclamações concernentes aos serviços de atendimento em instituições públicas e privadas. Tais problemas existentes se manifestam por intermédio de indicadores críticos, como tempo de espera, satisfação da necessidade e resolutividade da ação.

A qualidade no serviço de atendimento ao público é um processo resultante da integração de diferentes variáveis, como

- 01) as condições físicoambientais e instrumentais, apenas.
- 02) a conduta do empresário, a conduta da concorrência e a organização do trabalho.
- 03) a conduta dos funcionários envolvidos, a organização dos meios de comunicação e a reclamação dos usuários.
- 04) o comportamento da concorrência, a conduta dos usuários envolvidos na situação e a organização dos ambientes.
- 05) o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos na situação, a organização do trabalho, as condições físicoambientais e instrumentais.

Questão 32

O protocolo é um setor que compreende um conjunto de operações que possibilita o controle e o fluxo documental dentro de uma instituição ou organização.

São atividades competentes ao protocolo, **exceto**

- 01) arquivamento.
- 02) classificação.
- 03) recebimento.
- 04) distribuição.
- 05) autuação.

Questão 33

Os arquivos correntes são constituídos de documentos frequentemente consultados.

Sobre esse tema, é correto afirmar:

- 01) Os arquivos correntes também são denominados de pré-arquivo.

- 02) Os documentos dos arquivos correntes possuem valor secundário.
- 03) Grandes empresas denominam os arquivos correntes de arquivo geral.
- 04) Os documentos de arquivos correntes possuem acesso restrito ao órgão produtor/gerador.
- 05) Após o período de uso e de consulta, os documentos dos arquivos correntes são recolhidos para os arquivos permanentes.

Questão 34

Na organização dos arquivos, seus documentos são divididos em três fases, em função da frequência e do tipo de utilização que é feita deles.

Denomina-se de fase intermediária o conjunto de documentos

- 01) em curso, ou que, mesmo sem movimentação, se constituem objeto de consultas frequentes.
- 02) de valor probatório, histórico e informativo, que devem ser preservados e destinados à guarda permanente.
- 03) procedentes de arquivos correntes, constituindo-se objeto de consultas esporádicas, para efeito administrativo e legal, que aguardam a sua eliminação ou recolhimento.
- 04) precedentes de arquivos sigilosos, sem constituir-se objeto de consultas para efeito legal, que aguardam simplesmente a sua eliminação.
- 05) procedentes de arquivos correntes, constituindo-se objeto de consultas frequentes e que aguardam a sua incineração.

Questão 35

Assim, dada todas as circunstâncias apresentadas neste expediente, notadamente no que tange à necessidade de previsão nos gastos desta secretaria, solicito que o processo em tela seja instruído com toda a documentação previamente apontada, com a necessária agilidade.

Atenciosamente,

Florentino Ariza
Chefe de gabinete

Em relação ao documento descrito, considere o trecho iniciado com a palavra "Assim" e que termina com "agilidade."

A alternativa que contém o tipo de alinhamento utilizado no trecho considerado é a

- 01) Justificado.
- 02) Centralizado.
- 03) Normalizado.
- 04) Alinhado à Direita.
- 05) Alinhado à Esquerda.

Questão 36

Em relação à planilha apresentada, considere as fórmulas listadas.

	A	B	C	D
1		Quantidade	Preço Unitário	Valor
2	Proposta A	4	100,00	400,00
3	Proposta B	1	500,00	500,00
4	Proposta C	3	200,00	600,00
5	Proposta D	2	400,00	800,00
6	Proposta E	1	300,00	300,00
7	Total de Propostas Acima da Média			2
8				

- I. =MÉDIA(D2:D6)
- II. =CONT.SE(D2:D6; ">" & MÉDIA(D2:D6))
- III. =MÉDIASE(D2:D6; ">" & MÉDIA(D2:D6))
- IV. =CONT.VALORES(D2:D6; MÉDIA(D2:D6))

A alternativa que apresenta a relação de fórmulas que, quando colocadas na célula D7, resultaria no valor apresentado na planilha, é a

- 01) II e III.
- 02) II e IV.
- 03) I, III e IV.
- 04) Apenas a II.
- 05) Apenas a III.


Questão 37

Em relação ao correio eletrônico, é correto afirmar:

- 01) O campo Assunto está limitado a 160 caracteres para integração com sistemas de Telex.
- 02) O campo 'CC' (conteúdo confidencial) é utilizado para inserir mensagens que serão enviadas de forma criptografada e segura.
- 03) Mensagens de Correio Eletrônico somente podem ser trocadas entre contas de servidores de correio eletrônico diferentes.
- 04) O campo 'CCO' (chave criptográfica original) é utilizado para inserir a chave pública que criptografa toda a mensagem, de forma a garantir o sigilo da informação.
- 05) A parte anterior ao caracter '@' diz respeito à conta do usuário de correio eletrônico e a parte que o segue diz respeito ao servidor de correio eletrônico.

Questão 38

O uso do Windows pode ser otimizado através do uso de teclas de atalhos. A tecla de logotipo do Windows é usada, em combinação com outras teclas, como atalho para uma série de comandos.


Assim, ao teclar simultaneamente as teclas  e ('L'), o Windows irá

- 01) abrir o Outlook.
- 02) bloquear o computador.
- 03) abrir o Internet Explorer.
- 04) abrir o navegador-padrão.
- 05) abrir a janela de busca de arquivos.

Questão 39

As teclas de atalho do Internet Explorer permitem realizar um conjunto de tarefas diferentes com rapidez ou trabalhar sem o uso de um mouse.

A propósito do uso de teclas de atalho no Internet Explorer, para adicionar o sítio atual aos seus favoritos, deve-se usar

- 01) F5.
- 02) +L.
- 03) Ctrl+D.
- 04) Ctrl+F4.
- 05) Ctrl+L.

Em relação à opção de formatação de colunas (menu Formatar>Colunas...) do MS-Word, **não** é uma formatação possível de se realizar:

- 01) Inserir colunas em uma tabela.
- 02) Definir o número de colunas em um documento.
- 03) Definir a exibição de uma linha entre as colunas.
- 04) Especificar larguras diferentes para cada uma das colunas do documento.
- 05) Especificar o escopo da formatação em colunas do documento (todo o documento, texto selecionado).

* * * * *