



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS
EDITAL Nº 20/2016-GR

PROVA ESCRITA PARA O CARGO DE

AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO

- Opção -
124

INFORMAÇÕES AO CANDIDATO

1. Escreva seu nome e número de CPF, de forma legível, nos locais abaixo indicados:

NOME: _____ Nº. CPF: _____

2. Verifique se o CARGO e o CÓDIGO DE OPÇÃO, colocado acima, é o mesmo constante da sua FOLHA RESPOSTA. Caso haja qualquer divergência, **exija do Fiscal de Sala um caderno de prova, cujo CARGO e o CÓDIGO DE OPÇÃO sejam iguais ao constante da sua FOLHA RESPOSTA.**
3. A FOLHA RESPOSTA tem, obrigatoriamente, de ser assinada. Essa FOLHA RESPOSTA **não** poderá ser substituída, portanto, **não** a rasure nem a amasse.
4. DURAÇÃO DA PROVA: **3 horas**, incluindo o tempo para o preenchimento da FOLHA RESPOSTA.
5. Na prova há 40 (quarenta) questões, sendo 07 (sete) questões de Língua Portuguesa, 07 (sete) questões de Matemática – Raciocínio Lógico Matemático e 26 (vinte e seis) questões de Conhecimentos Específicos, apresentadas no formato de múltipla escolha, com cinco alternativas, das quais **apenas uma** corresponde à resposta correta.
6. Na FOLHA RESPOSTA, as questões estão representadas pelos seus respectivos números. Preencha, por completo, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), toda a área correspondente à opção de sua escolha, sem ultrapassar as bordas.
7. Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda ou rasura ou para a qual for assinalada mais de uma opção. Evite deixar questão sem resposta.
8. Ao receber a ordem do Fiscal de Sala, confira este CADERNO com muita atenção, pois, nenhuma reclamação sobre o total de questões e/ou falhas na impressão será aceita depois de iniciada a prova.
9. Durante a prova, **não** será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem será permitido o uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, telefone celular, etc.), chapéu, boné, ou similares, e óculos escuros.
10. A saída da sala só poderá ocorrer depois de decorrida 1 (uma) hora do início da prova. A não observância dessa exigência acarretará a sua exclusão do concurso.
11. Ao sair da sala, entregue este CADERNO DE PROVA, juntamente com a FOLHA RESPOSTA, ao Fiscal de Sala.
12. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova e somente poderão sair juntos do recinto, após a aposição em Ata de suas respectivas identificações e assinaturas.

Leia o **TEXTO 01** para responder às questões 1 e 2.

TEXTO 01

QUE HORAS ELA VOLTA?

(Contardo Calligaris)

Gostei muito do novo filme de Anna Muylaert e admirei as performances de Regina Casé e de Camila Márdila. Também achei bem-vinda a escolha do filme para representar o país no Oscar, porque "Que Horas Ela Volta?" é um retrato tocante e fiel de nossa sociedade hoje.

Sem spoilers: Val é babá e empregada na casa de Bárbara e Carlos. Ela criou o filho deles, Fabinho, e, enquanto isso, há anos, deixou de criar (e de ver) sua própria filha, Jéssica. Um dia, Jéssica reaparece: ela vem a São Paulo para tentar o vestibular. Val hospeda a filha na casa onde mora: a dos patrões.

1) Na classe média abastada, a babá se transforma quase sempre em empregada. Aliás, ela nunca foi propriamente uma babá, mas uma empregada que tinha jeito com as crianças. Ou talvez ela nunca deixe de ser uma babá: ela começou como babá das crianças e acaba sendo a babá de toda a família – que é assim reduzida a um jardim de infância de pseudoadultos.

A infantilização de todos pela babá-empregada é um exemplo do que Hegel observava sobre o mestre e o escravo: à força de ser servido, o mestre desaprende a lidar com o mundo, torna-se um inútil. O mestre antigo, ao menos, de vez em quando, saía pelo mundo desafiando a morte: a coragem o qualificava como mestre. O mestre moderno, nem isso: ninguém entende mais por qual mérito ele continuaria sendo "mestre".

2) Uma consequência habitual do recurso ao serviço da babá é o ciúme das mães, que se sentem (e são) menos amadas do que a mulher a quem elas confiam seus filhos.

3) A babá mima tanto quanto a mãe, se não mais: o filho de criação é idealizado além da conta (talvez para compensar o abandono do filho natural, no caso de Val, da filha). Conclusão: a mãe topa qualquer coisa para que o filho lhe perdoe a ausência, e a babá topa qualquer coisa para se perdoar pelo abandono de seus próprios filhos. Em suma, o filho do qual cuida a babá é, para a babá como para a mãe, a coisa mais linda (e mais "rica") do mundo. Coitado dele.

4) Fabinho, mimado por Val, é improdutivo e incapaz de encarar uma frustração. Carlos desistiu da vida. Bárbara é "estilista", o que, no caso, significa que sua função social se resume em manter uma pose. Os que chamávamos de "emergentes" são hoje os afundantes. Até porque há verdadeiros emergentes: Jéssica, por exemplo, que é obrigada a acreditar no seu esforço, e não no amor da mãe (que não teve) ou da babá (que também não teve).

5) Quando cheguei ao Brasil, nos anos 1980, o país parecia dividido em castas, criadas e mantidas pela extrema desigualdade. Ou seja, as diferenças quantitativas (de renda) produziam uma distância qualitativa, aparentemente insuperável. Ora, um sistema de castas, para se manter, precisa que cada um, em cima ou embaixo, "saiba qual é seu lugar" e se identifique com ele. Jéssica, como diria Val, não sabe mais qual é o seu lugar. Graças às Jéssicas, pode acabar a sociedade de castas no Brasil.

6) Na **Folha** de domingo (13), Mauro Paulino e Alessandro Janoni, do Datafolha, notaram que as Jéssicas são, hoje, vítimas da crise e do desgoverno. Será que por isso elas deixarão de desafiar o sistema brasileiro de castas? Penso que não: as Jéssicas não são apenas novas consumidoras (eventualmente subsidiadas). O país não está melhor porque Val e Jéssica podem bancar um aluguel ou comprar potinhos com capa de renda. O país está melhor porque, para as Jéssicas, ser cidadão não é o efeito de uma condição econômica privilegiada. Jéssica, mesmo empobrecida, continuará se dando o direito de se sentar na sala, dizer o que pensa e tentar o vestibular numa escola de elite.

7) Anna Muylaert poderia ter me contratado como consultor para "Que Horas Ela Volta?". Em Porto Alegre, quando cheguei ao Brasil, no fim dos anos 1980, nossa Val era a Vera. Vera tinha uma filha, que se chamava Letícia e que tinha uma idade parecida com a de meus enteados.

Lembro-me de um diálogo (incompreensível para mim, europeu) para decidir se Letícia podia usar a piscina de casa. Lembro-me também que Vera gastava muito mais do que seria prudente em enciclopédias e coleções de clássicos. Aqueles livros, acumulados no quatinho dos fundos, eram o jeito de Vera lembrar o que ela desejava para a filha. Funcionou: Letícia, hoje, é professora. Letícia é a primeira Jéssica que conheci. Esta coluna é dedicada a ela.

(Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/colunas/contardocalligaris/>)

1. Com relação ao TEXTO 01, analise as afirmativas que seguem:

- I. O TEXTO 01 faz uma apreciação do filme “Que horas ela volta?”, com fortes traços de opinião.
- II. Em nenhum momento, o autor faz qualquer tipo de crítica à sociedade brasileira.
- III. Para Contardo Calligaris, ocorre hoje uma transformação na estrutura social do Brasil.
- IV. O filme de Anna Muylaert faz um retrato verossímil de nossa estrutura social.
- V. O autor do TEXTO 01 não utiliza exemplos para mostrar o que se passa no filme.

Estão CORRETAS apenas

- a) I, II e IV.
- b) II, III e V.
- c) I, III, V.
- d) II, IV e V
- e) I, III, e IV.

2. Se substituirmos a palavra MULHER por ESCOLA, em “(...)menos amadas do que a mulher a quem elas confiam seus filhos.” (5º parágrafo), a única forma CORRETA seria:

- a) “(...)menos amadas do que a escola à cuja elas confiam seus filhos.”
- b) “(...)menos amadas do que a escola a qual elas confiam seus filhos.”
- c) “(...)menos amadas do que a escola à qual elas confiam seus filhos.”
- d) “(...)menos amadas do que a escola à quem elas confiam seus filhos.”
- e) “(...)menos amadas do que a escola a quem elas confiam seus filhos.”

Leia o TEXTO 02 para responder às questões de 3 a 6.

TEXTO 02

A fome/2

Um sistema de desvínculo: *Boi sozinho se lambe melhor...* O próximo, o outro, não é seu irmão, nem seu amante. O outro é um competidor, um inimigo, um obstáculo a ser vencido ou uma coisa a ser usada. O sistema, que não dá de comer, tampouco dá de amar: condena muitos à fome de pão e muitos mais à fome de abraços.

(GALEANO, Eduardo. **O livro dos abraços**. Porto Alegre: L&PM Pocket, 2009, p. 81.)

3. De acordo com o texto, **NÃO** é possível afirmar que

- a) o sistema social é contraditório, pois, assim como promove o distanciamento entre umas pessoas, também diminui a carência afetiva de outras.
- b) na sociedade representada no texto, o outro é visto como um inimigo em potencial, o que gera um maior individualismo e distanciamento social.

- c) o sistema social em que se vive gera sérias problemáticas, que vão desde a fome até a carência emocional.
 - d) a desvinculação, causada pelo sistema, instala na sociedade um ambiente de competição e terror, no qual as pessoas se desumanizam.
 - e) o sistema social citado no texto refere-se às sociedades baseadas em princípios contrários ao de uma ética humanista.
4. Baseando-se no trecho “Um sistema de desvínculo: *Boi sozinho se lambe melhor...*”, observe as proposições abaixo.
- I. O uso dos dois pontos no trecho sinaliza uma sentença explicativa em relação ao afirmado anteriormente.
 - II. A relação semântica entre as duas sentenças que formam o trecho é construída a partir da contrariedade, expressa nas ideias adversas presentes no trecho.
 - III. A ideia presente na primeira sentença é confirmada na segunda sentença: o sistema desvincula as pessoas, tornando-as cada vez mais individualistas.
 - IV. De acordo com o expresso na segunda sentença, o “boi sozinho” representaria a sociedade desvinculada que vê no outro um inimigo em potencial.
 - V. Na primeira sentença, o sistema caracteriza-se por vincular as pessoas umas às outras, sem estabelecer relações de conflito.

Está(ão) CORRETA(S) apenas

- a) I e III.
 - b) I, III e IV.
 - c) II.
 - d) I, II e V.
 - e) III, IV e V.
5. No trecho “O sistema, que não dá de comer, tampouco dá de amar”, a conjunção destacada estabelece, entre as orações, a relação de
- a) conclusão.
 - b) adversidade.
 - c) adição.
 - d) explicação.
 - e) alternância.

Leia o TEXTO 03 para responder às questões 6 e 7.

TEXTO 03

A violência urbana, da necessidade ao desejo

O estado de necessidade, que viola todos os requisitos da dignidade humana, constitui a pior violência que se pode cometer com alguém. Há décadas, no entanto, já sabemos que o estado de necessidade não é a causa principal da violência. Ele é inaceitável, totalmente inaceitável, mas não porque cause aborrecimentos aos de cima; é inaceitável porque não se pode conviver mais com a miséria. É inaceitável só por isso, sem precisar de nenhum outro interesse pragmático para ser mais inaceitável do que já é. Não obstante, o pensamento político brasileiro, na média, estabelece um vínculo falso entre uma coisa e outra. Aqui, os demagogos difundem a crença fácil de que a

necessidade é a mãe da violência. A maldade humana seria um mito, só o que existe é a perversidade das condições materiais da vida.

(BUCCI, Eugenio. Disponível em: <<http://opinioao.estadao.com.br/noticias/geral,a-violencia-urbana-da-necessidade-ao-desejo-imp-,960628>>. Acesso em: 16 fev. 2015.)

6. Compare os **TEXTOS 02 e 03** e assinale a alternativa **CORRETA** quanto às informações presentes nos textos.
- O **TEXTO 02** e o **TEXTO 03** dialogam quando afirmam que as condições materiais geram problemáticas, mas o **TEXTO 02** extrapola essa questão e inova afirmando que a crueldade humana precisa ser analisada.
 - O **TEXTO 02** deixa implícita a ideia de que a sociedade de desvínculo gera um ambiente violento; já o **TEXTO 03** explicita que o problema da violência está nas condições materiais da vida.
 - No **TEXTO 03**, assim como no **TEXTO 02**, percebe-se um discurso favorável ao argumento de que a maldade humana é o pilar para a construção de uma sociedade desvinculada e, por isso, violenta.
 - O **TEXTO 03**, diferentemente do **TEXTO 02**, afirma que as condições impostas pelo sistema social não são suficientes para se analisar as problemáticas relacionadas à violência.
 - No **TEXTO 02** e no **TEXTO 03**, percebe-se que os autores possuem o mesmo posicionamento em relação à sociedade: há um ambiente de violência causado pelo individualismo e pela miséria social.

Observe o trecho “Não obstante, o pensamento político brasileiro, na média, estabelece um vínculo falso entre uma coisa e outra.” e responda à questão 7.

7. A expressão em destaque pode ser, sem que haja mudança nas relações semânticas do período, corretamente substituída por
- nesse sentido.
 - portanto.
 - dessa forma.
 - conquanto.
 - assim sendo.

MATEMÁTICA - RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

8. A unidade monetária de um determinado país é uno (U\$). O custo de um deputado federal nesse país é composto de
- salário;
 - auxílio-moradia;
 - cota de atividade parlamentar, que inclui passagens aéreas, fretamento de aeronaves, alimentação, assinatura de publicações e serviços de TV e internet, contratação de serviços de segurança, entre outros;
 - verba para gabinete, utilizada para contratação de funcionários do deputado.

Sabe-se que o salário corresponde a um quinto do custo mensal de um parlamentar, enquanto que a cota de atividade parlamentar representa um quarto desse custo. Já o auxílio-moradia corresponde a um décimo do salário. Sabe-se, também, que a verba para o gabinete é U\$ 90.100,00. Sendo assim, qual o custo mensal de um deputado federal nesse país?

- a) U\$ 170.000,00
- b) U\$ 138.615,39
- c) U\$ 180.200,00
- d) U\$ 132.934,43
- e) U\$ 158.615,39

9. Se hoje fosse domingo, qual dia da semana seria daqui a 1000 dias?

- a) Quarta.
- b) Domingo.
- c) Segunda.
- d) Terça.
- e) Sábado.

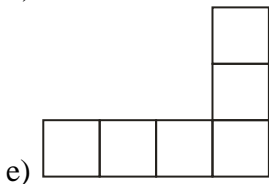
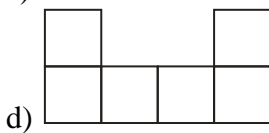
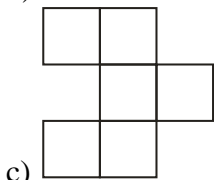
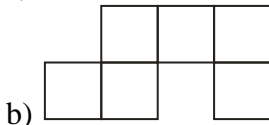
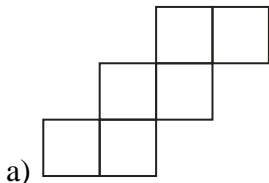
10. “Chama-se ano bissexto aquele em que se acrescenta um dia extra, ficando ele com 366 dias, um dia a mais do que os anos que contabilizam 365 dias, *ocorrendo nos anos divisíveis por 4* (exceto anos múltiplos de 100 que não são múltiplos de 400). Isto é feito com o objetivo de manter o calendário anual ajustado à translação da Terra e aos eventos sazonais, relacionados às estações do ano. O presente ano (2016) é bissexto, o anterior ano bissexto foi 2012 e o próximo será 2020.” (texto *corrigido* a partir do original retirado do site [//pt.wikipedia.org/wiki/Ano_bissexto](http://pt.wikipedia.org/wiki/Ano_bissexto), em 01/02/2016). Qual dos seguintes anos foi bissexto?

- a) 1500
- b) 2000
- c) 1994
- d) 2002
- e) 1970

11. Sabendo que uma resma de papel (500 folhas) tem a massa de 1,2kg, qual é o valor aproximado da massa de uma folha de papel desta resma?

- a) 1,2g
- b) 24g
- c) 4,8g
- d) 2,4g
- e) 0,24g

12. Qual das seguintes planificações dá origem a um cubo?



13. Em uma empresa, houve um problema de encanamento. O problema foi resolvido se, e somente se, o técnico, o encanador e o porteiro foram ao trabalho. Se o porteiro foi ao trabalho, então, o técnico ou o encanador foi ao trabalho. Se o problema não foi resolvido, então, o técnico não foi ao trabalho. Se o porteiro não foi ao trabalho, então, o problema foi resolvido. Ora, o problema não foi resolvido, logo é possível saber que

- a) o porteiro e o técnico não foram ao trabalho.
- b) o técnico e o encanador não foram ao trabalho.
- c) apenas o porteiro não foi ao trabalho.
- d) apenas o técnico não foi ao trabalho.
- e) ninguém foi ao trabalho.

14. Em período de concursos, uma mãe desconfiou que seus três filhos, Amanda, Bernardo e Carla, não fizeram inscrição para nenhum concurso. Amanda disse que se ela fez a inscrição, então Bernardo também fez; Bernardo disse que ele ou Carla fez a inscrição do concurso; e Carla disse que Bernardo não fez a inscrição do concurso. Sabendo que todos falaram a verdade, é possível afirmar que

- a) Bernardo e Carla não fizeram a inscrição do concurso.
- b) Apenas Bernardo não fez a inscrição do concurso.
- c) Amanda e Bernardo não fizeram a inscrição do concurso.
- d) Nenhum dos três fez a inscrição do concurso.
- e) Amanda ou Bernardo fizeram a inscrição do concurso.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

15. No universo organizacional, seja em empresas privadas, seja em empresas públicas, quando falamos sobre atendimento, precisamos ampliar o conceito e expandir nossa percepção, pois ora somos clientes, ora fornecedores de algum serviço ou informação nas relações interpessoais no trabalho. Nessa cadeia, a única coisa que não se alterna, são as necessidades humanas. Neste contexto, considerando a teoria das necessidades de Maslow, aquela à qual a situação acima se refere é a
- estima.
 - auto-realização.
 - segurança.
 - fisiológica.
 - social.

Leia o TEXTO 04 para responder à questão 16.

TEXTO 04

“O conjunto de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos” (Art. 2º da lei nº 8.159/1991).

Podemos afirmar que o conjunto de documentos, mencionados, no texto da lei resulta das atividades realizadas pela entidade produtora e deve ser compreendido dentro do contexto orgânico de produção, a fim de que sejam mantidas suas características e seus valores de prova.

16. O conjunto de documentos mencionados no TEXTO 04 possuem uma **característica** que está relacionada ao fato de que a produção documental ocorre em determinado contexto e para determinado fim. Esses documentos são redigidos por meio de uma ação humana, mas, ao mesmo tempo, são imparciais, pois são criados para atender um objetivo específico, como por exemplo, a compra de um material. Essa característica acima descrita refere-se à(ao)
- Autenticidade.
 - Imparcialidade.
 - Naturalidade.
 - Inter-relacionamento.
 - Unicidade.

17. No que se refere à cultura organizacional, é **CORRETO** afirmar que:

- É o conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas, compartilhados por todos os membros da organização.
- Proporciona um referencial de padrões de desempenho entre os funcionários, influenciando a pontualidade, produtividade e a preocupação com a qualidade do serviço prestado.
- É o conjunto de organizações que se aglutinam em uma dada cultura e suas formas de relacionamento.
- Cada organização cultiva e mantém a sua própria cultura organizacional.
- Os indicadores devem estar ligados aos processos empresariais e focados no cliente interno e externo.

Estão CORRETAS, apenas, as afirmações constantes nos itens

- a) I e V.
- b) I, III e V.
- c) III e IV.
- d) II, IV e V.
- e) I, II e IV.

18. Uma gerente geral de fábrica do setor automobilístico sabe bem da importância de tratar corretamente seus funcionários e de criar um clima construtivo objetivando uma plena comunicação. Ela afirma que não é produtivo ter uma mão-de-obra diversificada e altamente competente, se você não solicita, valoriza e escuta as opiniões e ideias dela.

No texto acima, a alternativa CORRETA que indica a opinião da gerente geral é

- a) diretrizes.
- b) performance.
- c) feedback.
- d) carisma.
- e) missão.

19. Considerando a afirmação a seguir, assinale a alternativa CORRETA, em que fica evidente que o intervalo de tempo em que se guarda o documento com cuidados específicos, antes de eliminá-lo ou encaminhá-lo para guarda permanente, é denominado

- a) prazo de previsão.
- b) prazo de prescrição.
- c) prazo de precaução.
- d) prazo de predição.
- e) prazo de documental.

20. A maioria das pessoas confunde motivação com autoajuda, ou ainda com emoção. Na realidade, motivação não se assemelha à emoção. Sobre o tema motivação das pessoas, assinale a alternativa CORRETA.

- a) É composta pelo conjunto de motivos, das razões de ordem lógica, racional, cartesiana que levam o indivíduo a fazer suas opções na vida.
- b) Depende delas estarem fazendo, no dia a dia, o que desejam e evitando o estresse físico e emocional.
- c) É determinada pela liderança exercida nas organizações, para que haja um perfeito equilíbrio entre expectativas e objetivos dos subordinados com as dos líderes.
- d) É composta por todos os benefícios sociais dentro da empresa, sejam de cunho financeiro e não-financeiro, como, por exemplo, o reconhecimento e promoções.
- e) Ao assistir uma palestra ou ao ler um livro sobre motivação, as pessoas ficam bastante emotivas, sendo fácil perceber essa sensação, seja com familiares, amigos ou colegas no trabalho.

21. Ao término de um memorando oficial, dirigido à outra unidade administrativa de um mesmo órgão, o fecho oficial que deve ser utilizado é

- a) respeitosamente.
- b) sem mais.
- c) cordialmente.
- d) atenciosamente.
- e) estando à disposição.

22. Com base no Art. 9º da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 – que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados – e de acordo com a Resolução nº 7, de 20 de maio de 1997, do CONARQ – a qual trata dos procedimentos para a eliminação de documentos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Poder Público – a eliminação de arquivos será realizada mediante

- a) instrução da Instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência.
- b) conhecimento da Instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência.
- c) autorização da Instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência.
- d) ordem da Instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência.
- e) contratação da Instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência.

23. Um funcionário público federal, ocupante do cargo de auxiliar administrativo, que trabalha no Setor de Protocolo, quando for encaminhar um documento oficial ao Reitor de um Instituto Federal, qual a forma CORRETA de tratamento que deverá ser adotada por ele?

- a) Senhora.
- b) Magnificência.
- c) Eminência.
- d) Excelência.
- e) Ilustríssimo.

24. Considere as afirmativas a seguir sobre as normas de elaboração e utilização do correio eletrônico (*e-mail*).

- I. A correspondência por *e-mail* tem o mesmo valor que uma carta comercial.
- II. Tem valor documental e pode ser aceito como documento original, caso exista a certificação digital que ateste a identidade do remetente, na forma estabelecida em lei.
- III. Quanto à linguagem, o grau de formalidade será determinado pelo conteúdo e pelo remetente.
- IV. Embora informal, deve-se evitar os erros gramaticais, falta de clareza e a má organização das ideias.
- V. As mensagens por *e-mail* consistem de três seções principais, o cabeçalho, o corpo e o texto.

Estão CORRETAS apenas as afirmações constantes nos itens

- a) I, II, IV e V.
- b) I, IV e V.
- c) II e IV.
- d) I, III e IV.
- e) I, II e IV.

25. Os conjuntos de atas de reuniões da Diretoria, de projetos de pesquisa e de relatórios de atividades, mais os conjuntos de prontuários médicos, de boletins de notas, de fotografias etc., constituem-se e devem naturalmente refletir as suas atividades, sendo conhecido como

- a) arquivo.
- b) manual.
- c) protocolo.
- d) siadoc.
- e) fichário.

26. Independente da Instituição em que se deseje trabalhar e do tipo de arquivo no qual se encontra este setor, deve-se, primeiramente, conhecer a empresa, identificando os diversos setores e a hierarquia, objetivando determinar os tipos de documentos e seu fluxo processual na organização. Neste contexto, o desenvolvimento deste reconhecimento está dividido em três fases, que são

- a) planejamento, análise dos dados coletados e coleta de antecipação.
- b) levantamento de distribuição, análise mínima e coleta de antecipação.
- c) planejamento, análise de ciclo e levantamento de dados.
- d) levantamento de dados, análise dos dados coletados e planejamento.
- e) coleta de antecipação, levantamento de dados e análise dos dados coletados.

27. No que se refere a arquivos, julgue os itens a seguir:

- I. Os arquivos podem se classificar em espécies e em especializados, conforme a natureza de seus documentos.
- II. Depois de destituído da sua vigência, o documento pode ser arquivado em função da importância das informações nele contidas, para a história da administração ou mesmo para tomadas de decisões pautadas nas ações do passado.
- III. Arquivo corrente ou semi-ativo é muito usado pela administração.
- IV. Os arquivos podem ser ordenados de acordo com cinco métodos distintos: por ordem alfabética, por ordenação cronológica, por organização geográfica, através de método especial ou por ordem numérica.
- V. No arquivo, é importante que os documentos de uma mesma função sejam guardados juntos, para que se perceba como começou a ação e como terminou, formando assim os dossiês.

Estão CORRETAS apenas as afirmações constantes nos itens

- a) I, II e III.
- b) I, II e V.
- c) III, IV e V.
- d) II, IV e V.
- e) I e IV.

28. A comunicação administrativa compreende conteúdos relativos ao cotidiano da administração. Atende às áreas de planejamento e às estruturas técnico-normativas e objetiva orientar, atualizar e ordenar o fluxo das atividades funcionais. Com relação aos tipos de comunicação e suas partes constituintes, analise as definições I e II.

- I. Descrição sumária e nominal a ser objeto de decisões e providências por meio da tramitação do processo.
- II. Toda espécie de comunicação escrita, que circula nos órgãos ou entidades, à exceção dos processos.

Qual a alternativa que nomeia adequadamente as definições I e II, nessa ordem?

- a) Título; comunicação interna.
- b) Tratado; e-mail.
- c) Contrato; texto para locução.
- d) Assunto; correspondência.
- e) Informativo; carta registro.

29. Em referência às regras de alfabetação, julgue os itens a seguir:

- I. No caso de arquivamento de documentos com nomes estrangeiros, serão considerados pelo último sobrenome, salvo os casos de nomes espanhóis e orientais.
- II. Considera-se o último sobrenome e depois o prenome no arquivamento de documentos com nomes de pessoas físicas.
- III. Os sobrenomes que exprimem grau de parentesco, como: Filho, Júnior, Neto, Sobrinho são considerados parte integrante do último sobrenome, mas não são considerados na ordenação alfabética.
- IV. Os títulos, tais como, Ministro, Reitor, entre outros, não são considerados na alfabetação. São colocados após o nome completo, separados por hífen, em negrito e com letra de forma.
- V. Os nomes de firmas, empresas, instituições e órgãos governamentais devem ser transcritos de forma abreviada para facilitar a sua ordenação, arquivamento e busca nos sistemas de gestão de documentos.

Estão CORRETAS apenas as afirmações constantes nos itens

- a) I, II e III.
- b) I, II e IV.
- c) III, IV e V.
- d) II, III e IV.
- e) I e V.

30. O mais importante instrumento de destinação, aprovado por autoridade competente, que determina prazos para transferência, recolhimento, eliminação e reprodução de documentos, segundo Camargo; Bellotto (1996), é conhecido como

- a) Escopo de Análises Temporais de Documentos.
- b) Planilha de Controle do Ciclo de Vida Documental.
- c) Tabela de Orientação Técnica dos Documentos Arquivados.
- d) Normas de Avaliação Analíticas Documentais.
- e) Tabela de Temporalidade de Documentos.

31. Considere as afirmativas a seguir sobre as normas de elaboração de requerimento e memorando.
- I. Requerimento é um documento pelo qual se solicita algo a uma autoridade.
 - II. Os fechos do memorando são bem específicos, tais como, 'nestes termos', 'pede deferimento'.
 - III. O memorando é uma forma de comunicação eminentemente interna.
 - IV. A data deve figurar na mesma linha do número e da identificação do memorando.
 - V. Na numeração do memorando não consta o ano, mas o órgão de origem.

Estão CORRETAS apenas as afirmações constantes nos itens

- a) I, III e IV.
- b) I, IV e V.
- c) II e IV.
- d) I, III, IV e V.
- e) I, II, IV e V.

32. Considerando a afirmação a seguir, marque a alternativa que preencha corretamente a lacuna. No que se refere a documento, entende-se por _____, a decisão decorrente da avaliação documental, que determina o seu devido encaminhamento.

- a) prescrição
- b) destinação
- c) previsão
- d) predição
- e) eliminação

33. As afirmativas abaixo se referem às técnicas de atendimento pessoal.

- I. Cuide da sua aparência pessoal. O menos é sempre mais quando se trata de joias e perfumes.
- II. A sua roupa deve ser discreta e coerente com o ambiente de trabalho.
- III. O aperto de mão é o cumprimento mais apropriado nas relações de negócios, podendo ser usado também, o beijo na face ou abraço, conjuntamente.
- IV. É comum alguns clientes pedirem informações diversas sobre as empresas, portanto aqueles que os atendem devem ser bastante solícitos e busquem responder a todas as informações.
- V. Sempre que possível, deixe à disposição do cliente, revistas, jornais e materiais informativos da empresa.

Estão CORRETAS apenas as afirmações constantes nos itens

- a) II, III e IV.
- b) I, II e V.
- c) III, IV e V.
- d) I, II e III.
- e) I, III e IV.

34. O conjunto de documentos do mesmo tipo, produzido por um mesmo órgão, em decorrência do exercício da mesma função, subfunção e atividade que resulta de idêntica forma de produção e tramitação e obedece à mesma temporalidade e destinação denomina-se

- a) série documental.
- b) série arquivológica.
- c) série protocolar.
- d) arquivo comum.
- e) arquivo federal.

35. De acordo com Maia (2015) para que ocorra um atendimento telefônico eficaz, devem ser seguidas algumas regras fundamentais.

- I. Quando estiver em um atendimento difícil, busque demonstrar isso para que quem estiver ao seu redor possa, de alguma maneira, ajudá-lo, seja através de expressões escritas ou faciais.
- II. Atenda rapidamente o telefone, se possível ao primeiro toque, no máximo ao terceiro.
- III. Não fale pausadamente, pois o tempo em que permanecer ao telefone influenciará no seu desempenho, provocando possíveis acúmulos de serviços.
- IV. Jamais deixe alguém esperando na linha, por mais de trinta segundos, sem mantê-lo informado sobre o que está acontecendo.
- V. Sempre que precisar, peça a quem estiver no outro lado da linha para esperar um “minutinho”.

Estão CORRETAS apenas as afirmações constantes nos itens

- a) II e V.
- b) I, IV e V.
- c) II e IV.
- d) I, III e IV.
- e) I, II, IV e V.

36. As afirmativas abaixo se referem às técnicas de atendimento por meio eletrônico.

- I. Muitas pessoas consideram o atendimento por meio eletrônico mais formal, o que não é verdade.
- II. As pessoas, ao enviarem um *e-mail*, cultivam a expectativa de receber a resposta em poucas horas.
- III. Os *e-mails* devem ser respondidos de acordo com o seu grau de urgência e importância.
- IV. Todos os *e-mails* devem ser respondidos no menor tempo possível, não ultrapassando 72 horas, a fim de demonstrar respeito pelo cliente.
- V. Quando for responder a um *e-mail*, é fundamental o cuidado com a escrita, pois o texto transmitirá a imagem pessoal ou institucional.

Estão CORRETAS apenas as afirmações constantes nos itens

- a) I, II, IV e V.
- b) I, IV e V.
- c) II, III e IV.
- d) I, III e IV.
- e) II, III e V.

37. A responsabilidade social se expressa pelo desejo e pelo propósito das organizações incorporarem considerações socioambientais em seus processos decisórios e, como também, responsabilizarem-se pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente. Indique qual a alternativa CORRETA que representa a nova Norma de Responsabilidade Social.
- a) ISO 9000.
 - b) ISO 26000.
 - c) ISO 18000.
 - d) ISO 22000.
 - e) ISO 14000.
38. As rotinas de protocolo envolvem várias atividades, desde a entrada de correspondência, documentos e processos até a inserção de dados no sistema e envio às unidades do órgão. As principais tarefas que devem ser seguidas para a eficiente realização do trabalho são
- a) recebimento, triagem; cadastramento, análise documental, destino, documento, processo, juntadas e tramitação.
 - b) recebimento, cadastramento, análise documental, destino, documento, processo, relatório, juntadas e tramitação.
 - c) recebimento, triagem, procedência, cadastramento, análise documental, destino, documento, processo e tramitação.
 - d) cadastramento, análise documental, análise de processo, destino, documento, envio de processo, juntadas, arquivo e tramitação.
 - e) triagem, cadastramento, análise documental, destino, documento, processo, juntadas, tramitação e arquivo.
39. O documento que comprova a entrega e o recebimento de outro documento ou correspondência é _____. No mesmo, deve constar a identificação do servidor que recebe (pelo nome e cargo escritos de forma legível, digitados ou carimbados), a data, a hora e a assinatura do recebedor. Marque a única alternativa cuja expressão preenche corretamente a lacuna.
- a) o requerimento
 - b) o dossiê
 - c) o malote
 - d) a petição
 - e) o recibo
40. Depois de cumpridos os prazos de guarda da Unidade Produtora e na Unidade com Atribuições de Arquivo, documentos com atribuição de valor secundário deverão ser
- a) registrados, caso contrário, poderão ser encaminhados.
 - b) destinados à imprensa nacional, caso contrário, poderão ser eliminados.
 - c) destinados à guarda permanente ou a setores afins, caso contrário, poderão ser publicados.
 - d) destinados à biblioteca nacional, caso contrário, poderão ser arquivados.
 - e) destinados à guarda permanente, caso contrário, poderão ser eliminados.