



## PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA PAULISTA

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

### 008. PROVA OBJETIVA

#### AGENTE DE GESTÃO – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO (OPÇÃO: 017)

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição desse caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridas 2 horas e 15 minutos do início da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

**AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.**

Nome do candidato \_\_\_\_\_

RG \_\_\_\_\_

Inscrição \_\_\_\_\_

Prédio \_\_\_\_\_

Sala \_\_\_\_\_

Carteira \_\_\_\_\_



## CONHECIMENTOS GERAIS

### LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **05**.

#### *Fake news na mira*

Controversa, a expressão *fake news* é amplamente usada. Mas, se não é fácil definir o que é *fake news*, imagine combatê-la de forma eficiente. Esse nome tem sido recorrentemente atribuído a postagens que desagradam, erros em matérias, títulos descalibrados e até a colunas de opinião, embora não o sejam. *Fake news* são conteúdo falso. É uma mentira com aparência de verdade que mimetiza a forma da notícia. Para isso, lança mão da linguagem jornalística e busca popularidade nas redes sociais.

Um aspecto crucial é saber diferenciá-la dos erros cometidos pela imprensa.

Diferentemente da notícia, as *fake news* são produzidas anonimamente e buscam induzir a erro para obter vantagem econômica ou política. Uma Redação profissional é alvo da cobrança do público e pode ser responsabilizada. Quem são os autores de *fake news*? Não se sabe e, portanto, deles nada pode ser cobrado.

O fato é que a imprensa não tem o monopólio da verdade. Ela erra e desinforma. A questão é que, quando isso acontece, a sociedade tem meios para cobrar as correções.

No caso de conteúdo fraudulento, não há espaço para contestação dos acusados nem correção de erro – mesmo porque o erro é proposital.

(Flávia Lima. <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/flavia-lima-ombudsman/2019/11/fake-news-na-mira.shtml>. 24.11.2019. Adaptado)

**01.** De acordo com as informações do texto, as *fake news*

- (A) têm sido rotineiramente publicadas, inclusive pela imprensa, na forma de reportagens e de artigos de opinião.
- (B) podem ser facilmente detectadas, pois sua linguagem, comum à dos conteúdos de redes sociais, difere muito da jornalística.
- (C) diferem-se do conteúdo jornalístico por se tratar de informações falsas disseminadas com intenção de induzir ao erro.
- (D) vêm sendo intensamente combatidas devido à crença equivocada de que quem as divulga busca vantagens econômicas.
- (E) incluem os erros da imprensa, que se vale da condição de fonte exclusiva de notícias para desinformar leitores.

**02.** De acordo com o texto, uma característica fundamental das *fake news* é

- (A) o objetivo de que seus leitores reconheçam a realidade social em que estão inseridos.
- (B) a facilidade de acesso a seus autores para contestação dos conteúdos propagados.
- (C) a forma casual e desinteressada como são criadas, apesar do seu grande alcance.
- (D) a autoria desconhecida, o que inviabiliza o questionamento de seu conteúdo.
- (E) a facilidade com que podem ser distinguidas de reportagens e de artigos de opinião.

**03.** Considere as seguintes passagens do texto:

- **Controversa**, a expressão *fake news* é amplamente usada.
- Um aspecto **crucial** é saber diferenciá-la dos erros cometidos pela imprensa.

Os termos em destaque têm como sinônimos adequados ao contexto, respectivamente:

- (A) polêmica; decisivo.
- (B) obscura; desejável.
- (C) incomum; positivo.
- (D) imprecisa; louvável.
- (E) infundada; fundamental.

Considere o seguinte trecho do primeiro parágrafo para responder às questões de números **04** e **05**.

- **Para isso**, lança mão da linguagem jornalística e busca popularidade nas redes sociais.

**04.** O termo **Para**, em destaque, expressa a noção de

- (A) finalidade.
- (B) oposição.
- (C) direção.
- (D) posse.
- (E) causa.

**05.** O termo **isso**, em destaque, refere-se à

- (A) disseminação do uso da expressão *fake news*.
- (B) dificuldade em se definir o que de fato é *fake news*.
- (C) forma eficiente como as notícias falsas são combatidas.
- (D) urgência pela coibição de erros em matérias jornalísticas.
- (E) ação de disfarçar as *fake news* de notícias verdadeiras.

Leia a tira para responder às questões de números 06 a 08.



(Beck, Alexandre. *Armandinho Dois*. Florianópolis, SC: A. C. Beck, 2014, p. 11)

06. A leitura da tira permite concluir que o garoto

- (A) tece uma crítica à insensibilidade dos fabricantes de computadores quanto às dificuldades dos usuários menos habilidosos para operá-los.
- (B) refuta a ideia de que a idade seja um elemento preponderante no que diz respeito à falta de habilidade para manusear computadores.
- (C) defende que apenas a prática contínua, e não o auxílio de terceiros, poderia permitir o uso eficiente dos recursos dos computadores.
- (D) considera o fato de pertencer a gerações anteriores um empecilho para que se possa operar aparelhos modernos como computadores.
- (E) deixa de atender à solicitação do adulto por reconhecer a própria falta de conhecimento sobre as funcionalidades do computador.

07. Preserva-se a ideia de probabilidade expressa no enunciado do segundo quadrinho "Deve ser problema de incompatibilidade" na seguinte frase:

- (A) É fundamentalmente um problema de incompatibilidade.
- (B) Raramente seria um problema de incompatibilidade.
- (C) Provavelmente se trata de um problema de incompatibilidade.
- (D) Dificilmente se refere a um problema de incompatibilidade.
- (E) Relaciona-se originalmente a um problema de incompatibilidade.

08. Considere a relação de oposição entre os termos em destaque na frase do terceiro quadrinho:

"Um computador **moderno** com um ser humano **antigo**."

Isso também ocorre entre os termos:

- (A) mensurável / incontestável.
- (B) importância / irrelevância.
- (C) persistente / imponente.
- (D) frivolidade / futilidade.
- (E) obstinado / precavido.

Leia o texto para responder às questões de números 09 a 15.

### *Vida e morte das agendas*

Agendas de telefones precisam ser refeitas de anos em anos, de acordo com o número de pessoas que entram e saem de nossa vida. De repente não cabe mais ninguém. Nomes que um dia foram anotados porque tinham a ver com algo terrivelmente importante passam para a categoria do "quem era mesmo?". Tornam-se nomes sem rosto, tragados pela nossa desmemória.

Mas o pior é o doloroso processo de suprimir os que já se foram. É incrível quantos amigos ou conhecidos têm o hábito de nos deixar a cada dez ou 15 anos. As agendas são um registro macabro dessa fatalidade.

De algum tempo para cá, outro tipo de supressão ficou obrigatório: o dos telefones fixos. Se a agenda anterior contém o número do telefone fixo e do celular de cada pessoa, e você tenta ligar para um e para outro a fim de certificar-se de que continuam valendo, ficará espantado com quantos fixos, de repente, não existem mais. É terrível constatar que até os seus companheiros de geração reduziram-se ao celular.

Para completar, as próprias agendas de papel estão sob ataque. Mesmo entre os coroaos, quase ninguém mais as usa – os números de telefones são anotados diretamente no celular. Mas o que acontece quando têm o celular roubado ou o esquecem em algum lugar, e já jogaram fora o velho caderno ensebado?

Talvez as agendas do futuro sejam gravadas diretamente no cérebro – no mísero cérebro humano, arcaico, analógico, que ainda é o nosso.

(Ruy Castro. *Folha de S.Paulo*. 29.11.2019. Adaptado)

09. O autor do texto traz uma reflexão sobre

- (A) a capacidade de certos objetos de resistentemente permanecerem úteis, como as agendas telefônicas de papel.
- (B) a impossibilidade de se localizarem antigos amigos devido às constantes mudanças de números de telefone.
- (C) a resistência das gerações mais antigas em substituir o uso do telefone fixo pelos modernos telefones celulares.
- (D) a frequência com que pessoas de idade mais avançada perdem os telefones celulares e os dados neles armazenados.
- (E) a maneira como alguns objetos têm se tornado obsoletos em função do surgimento do telefone celular.

10. No último parágrafo do texto, o autor expressa a ideia de que, no contexto de constante evolução das tecnologias,
- (A) o abandono das antigas agendas de papel é um retrocesso.
  - (B) a capacidade humana para armazenar informações vem diminuindo.
  - (C) inclusive o cérebro humano parece ser obsoleto, ultrapassado.
  - (D) até os telefones celulares estão sendo gradativamente abandonados.
  - (E) o hábito de anotar dados em agendas de papel tem sido preservado.

11. Na seguinte frase do texto, há emprego de palavra ou expressão em sentido figurado:
- (A) Agendas de telefones precisam ser refeitas de anos em anos...
  - (B) De algum tempo para cá, outro tipo de supressão ficou obrigatório...
  - (C) Para completar, as próprias agendas de papel estão sob ataque.
  - (D) ... os números de telefones são anotados diretamente no celular.
  - (E) Mas o que acontece quando têm o celular roubado ou o esquecem em algum lugar...

12. A frase “**Se** a agenda anterior contém o número do telefone fixo...” apresenta reescrita correta, com o sentido estabelecido pelo termo em destaque preservado, em:
- (A) **Apesar de** a agenda anterior conter o número do telefone fixo...
  - (B) **Enquanto** a agenda anterior contém o número do telefone fixo...
  - (C) **Para que** a agenda anterior contenha o número do telefone fixo...
  - (D) **Caso** a agenda anterior contenha o número do telefone fixo...
  - (E) **Conforme** a agenda anterior contenha o número do telefone fixo...

13. Considere a frase:

- **Tornam-se** nomes sem rosto, tragados pela nossa desmemória.

Com a substituição da expressão verbal destacada, a reescrita da frase atende à norma-padrão de regência verbal em:

- (A) **Limitam-se** de nomes sem rosto, tragados pela nossa desmemória.
- (B) **Restringem-se** a nomes sem rosto, tragados pela nossa desmemória.
- (C) **Equivalem em** nomes sem rosto, tragados pela nossa desmemória.
- (D) **Resumem-se** de nomes sem rosto, tragados pela nossa desmemória.
- (E) **Confundem-se** por nomes sem rosto, tragados pela nossa desmemória.

14. Assinale a alternativa em que, com a inserção das vírgulas, a frase “Nomes que um dia foram anotados porque tinham a ver com algo terrivelmente importante...” atende à norma padrão de pontuação.

- (A) Nomes que, um dia, foram anotados porque tinham a ver com algo terrivelmente importante...
- (B) Nomes que um dia, foram anotados, porque tinham a ver com algo terrivelmente importante...
- (C) Nomes que um dia foram anotados porque, tinham a ver, com algo terrivelmente importante...
- (D) Nomes que um dia foram anotados porque tinham a ver, com algo, terrivelmente importante...
- (E) Nomes que um dia foram anotados porque tinham a ver com, algo terrivelmente, importante...

15. Considere o seguinte trecho escrito a partir do texto:

Por serem constantemente \_\_\_\_\_ com funcionalidades que os \_\_\_\_\_ sempre mais úteis, os telefones celulares tornaram-se \_\_\_\_\_, sendo uma realidade \_\_\_\_\_ em todos os lares e apropriando-se do espaço antes \_\_\_\_\_ pelos telefones fixos.

Em conformidade com a norma-padrão de concordância da língua portuguesa, as lacunas do trecho devem ser preenchidas, respectivamente, com:

- (A) atualizado ... fazem ... indispensáveis ... presentes ... ocupados
- (B) atualizados ... fazem ... indispensáveis ... presente ... ocupado
- (C) atualizados ... faz ... indispensáveis ... presentes ... ocupados
- (D) atualizados ... faz ... indispensável ... presente ... ocupados
- (E) atualizado ... fazem ... indispensável ... presente ... ocupado

16. Uma pessoa comprou uma garrafa de água, uma de refrigerante e um litro de suco de fruta, pagando o total de R\$ 15,00. O litro do suco custou R\$ 0,70 a menos do que a metade do valor total da compra toda, e a garrafa de água custou a metade do valor do litro de suco. O valor da garrafa de refrigerante foi
- (A) R\$ 7,20.  
(B) R\$ 6,80.  
(C) R\$ 5,60.  
(D) R\$ 4,80.  
(E) R\$ 3,40.
17. Na garagem de um prédio, há automóveis, motos e bicicletas, no total de 120 veículos. Desse total,  $\frac{1}{10}$  são motos,  $\frac{3}{20}$  são bicicletas, e os demais são automóveis. Do número total de veículos dessa garagem, os automóveis correspondem à fração
- (A)  $\frac{2}{3}$   
(B)  $\frac{3}{4}$   
(C)  $\frac{4}{5}$   
(D)  $\frac{5}{6}$   
(E)  $\frac{7}{8}$
18. Em uma avenida plana, há três faróis, A, B e C, que acendem o sinal verde simultaneamente às 8 horas e 20 minutos. Os faróis A, B e C acendem o sinal verde, respectivamente, a cada 35 segundos, 40 segundos e 45 segundos. O próximo horário em que esses três faróis acenderão novamente o sinal verde simultaneamente será às
- (A) 8 horas e 54 minutos.  
(B) 8 horas e 58 minutos.  
(C) 9 horas e 02 minutos.  
(D) 9 horas e 08 minutos.  
(E) 9 horas e 14 minutos.

19. Em uma empresa, trabalham 150 funcionários, dos quais 40% possuem ensino superior. Entre os outros funcionários, 90% possuem ensino médio completo, e os demais somente ensino fundamental. Em relação ao número total de funcionários da empresa, aqueles que possuem somente o ensino fundamental correspondem a
- (A) 6%.
  - (B) 7%.
  - (C) 8%.
  - (D) 9%.
  - (E) 10%.
20. Para uma festa, foram comprados brigadeiros e docinhos de coco, no total de 300 unidades. Se a razão do número de docinhos de coco para o número de brigadeiros é constituída de  $\frac{3}{7}$ , então o número de brigadeiros comprados foi
- (A) 90.
  - (B) 120.
  - (C) 150.
  - (D) 180.
  - (E) 210.
21. Um carro, mantendo sempre a velocidade de 90 km/h, percorre determinado trecho de uma estrada em 20 minutos. Se esse mesmo carro percorresse esse mesmo trecho, sempre com a velocidade de 120 km/h, teria uma redução de tempo nesse percurso de
- (A) 4 minutos.
  - (B) 5 minutos.
  - (C) 6 minutos.
  - (D) 7 minutos.
  - (E) 8 minutos.
22. No estoque de uma loja, há determinado número de caixas iguais, que precisam ser empilhadas, de modo que cada pilha tenha sempre o mesmo número de caixas. Se forem colocadas 6 caixas em cada pilha, serão formadas 2 pilhas a mais do que se fossem colocadas 9 caixas em cada pilha, e, qualquer que seja a opção, todas as caixas ficarão corretamente empilhadas. O número de pilhas, com 9 caixas em cada uma delas, é
- (A) 4.
  - (B) 5.
  - (C) 6.
  - (D) 7.
  - (E) 8.

23. Em uma empresa, nos setores A e B, juntos, trabalham 28 funcionários. O número de funcionários do setor A corresponde a  $\frac{3}{4}$  do número de funcionários do setor B. A diferença entre o número de funcionários desses dois setores é
- (A) 1.  
 (B) 2.  
 (C) 3.  
 (D) 4.  
 (E) 5.

24. Em uma avenida, o corredor para ônibus tem 1,8 km de comprimento. Se nessa avenida a velocidade média de um ônibus é de 20 km/h, então o tempo que esse ônibus leva para percorrer esse corredor, supondo que todos os semáforos estejam abertos e que ele não faça nenhuma parada, é de
- (A) 5 minutos e 40 segundos.  
 (B) 5 minutos e 33 segundos.  
 (C) 5 minutos e 24 segundos.  
 (D) 5 minutos e 18 segundos.  
 (E) 4 minutos e 52 segundos.

25. Em uma cidade, o trajeto feito por um automóvel, para se deslocar do ponto A ao ponto F, está indicado na figura, cujas medidas estão em metros.

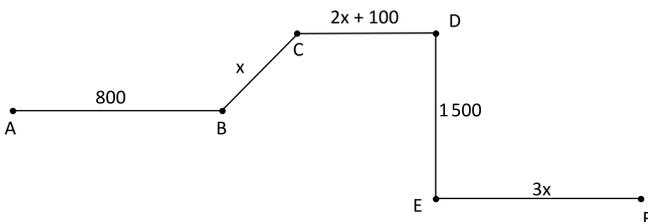


Figura fora de escala

Se nesse deslocamento, de A até F, foram percorridos 4,8 km, então, ao se deslocar do ponto E até o ponto F, esse automóvel percorreu

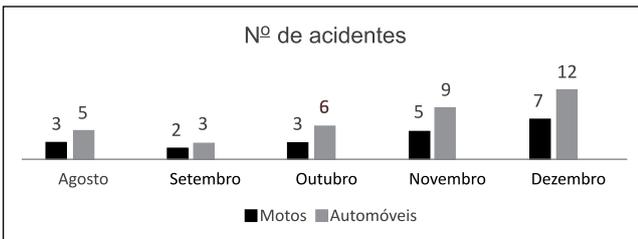
- (A) 0,4 km.  
 (B) 0,6 km.  
 (C) 0,8 km.  
 (D) 1,0 km.  
 (E) 1,2 km.

26. A tabela apresenta algumas informações sobre a massa de cinco caixas de mercadorias:

CAIXA	MASSA
1	4,8 kg
2	5,7 kg
3	x
4	$x + 300$ g
5	2,5 kg

Se a soma das massas dessas cinco caixas é 14,5 kg, então a massa da caixa 4 é igual a

- (A) 0,3 kg.  
 (B) 0,6 kg.  
 (C) 0,9 kg.  
 (D) 1,2 kg.  
 (E) 1,5 kg.
27. O gráfico apresenta o número de acidentes envolvendo motos, e o número de acidentes envolvendo somente automóveis, registrados em 5 meses em determinada cidade.



Nesses 5 meses, a média mensal do número de acidentes envolvendo somente automóveis supera a média mensal de acidentes envolvendo motos em

- (A) 6 acidentes.  
 (B) 5 acidentes.  
 (C) 4 acidentes.  
 (D) 3 acidentes.  
 (E) 2 acidentes.

28. Em um terreno retangular ABCD, foi construído um escritório E, também retangular, e o restante do terreno foi utilizado para estacionamento, conforme mostra a figura, cujas medidas indicadas estão em metros.

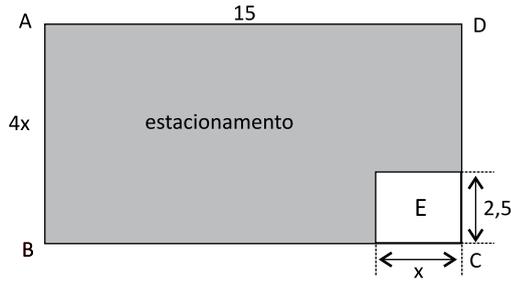


Figura fora de escala

Se a área do escritório é  $5 \text{ m}^2$ , então a área do estacionamento é

- (A)  $110 \text{ m}^2$ .  
 (B)  $115 \text{ m}^2$ .  
 (C)  $120 \text{ m}^2$ .  
 (D)  $125 \text{ m}^2$ .  
 (E)  $130 \text{ m}^2$ .
29. Dois lotes, I e II, ambos quadrados e de mesmas medidas, encontram-se um ao lado do outro e foram conectados por um portão  $\overline{HD}$ , formando assim um novo lote ABCDEFGH conforme mostra a figura.

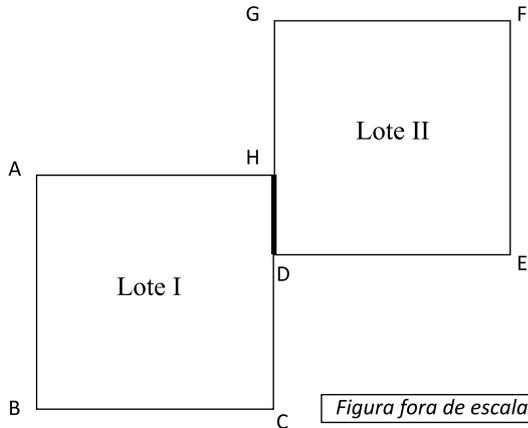


Figura fora de escala

Sabendo-se que  $CD = GH = 6 \text{ m}$  e que o perímetro do novo lote é  $60 \text{ m}$ , então a largura do portão  $\overline{HD}$  é igual a

- (A)  $6 \text{ m}$ .  
 (B)  $5 \text{ m}$ .  
 (C)  $4 \text{ m}$ .  
 (D)  $3 \text{ m}$ .  
 (E)  $2 \text{ m}$ .

30. A figura mostra a largura de duas ruas, P e Q, que se cruzam perpendicularmente.

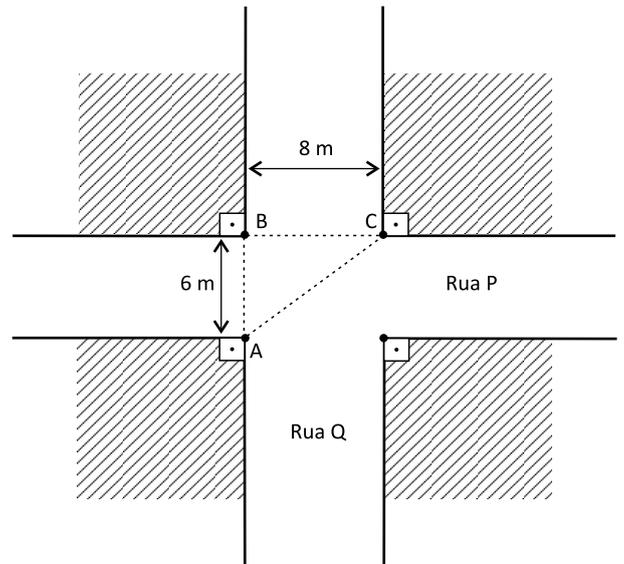


Figura fora de escala

Uma pessoa que se encontra no ponto A e deseja chegar ao ponto C tem duas opções de trajeto:

- trajeto 1: ir de A até B, e depois de B até C;
- trajeto 2: ir direto de A até C, em linha reta.

Se essa pessoa optar pelo trajeto 2, o número de metros a menos que ela estará andando, em comparação ao trajeto 1, será

- (A)  $4,0$ .  
 (B)  $3,5$ .  
 (C)  $3,0$ .  
 (D)  $2,5$ .  
 (E)  $2,0$ .

**R A S C U N H O**

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 31.** As rotinas administrativas são formadas por vários processos que acontecem de forma
- (A) aleatória e que requerem conhecimento básico, administrativo e de práticas secretariais.
  - (B) sistemática e que requerem conhecimento técnico, científico e domínio de tecnologias.
  - (C) analítica e que requerem conhecimento superior, erudito e vivência empresarial.
  - (D) organizacional e que requerem conhecimento lógico, racional e experiência prévia.
  - (E) dirigida e que requerem conhecimento evolutivo, prático e basicamente vivencial.
- 32.** Os administradores das rotinas administrativas devem desempenhar funções que exigem conhecimento e experiências específicas. Eles são responsáveis por
- (A) criar, experimentar, executar e atualizar as rotinas.
  - (B) Idealizar, treinar, orientar e vivenciar as rotinas.
  - (C) analisar, mudar, sugerir e realizar as rotinas.
  - (D) planejar, dirigir, controlar e supervisionar as rotinas.
  - (E) organizar, praticar, instruir e avaliar as rotinas.
- 33.** A administração pública descreve o grupo de órgãos, agentes e serviços instituídos pelo Estado e seu poder de gestão. Um de seus principais objetivos é
- (A) a descentralização administrativa.
  - (B) o incentivo à burocracia.
  - (C) o interesse privado e empresarial.
  - (D) a administração centralizada.
  - (E) o controle da quantidade dos serviços.
- 34.** A administração pública pode ser dividida em dois tipos: direta e indireta. A direta é desempenhada
- (A) por pessoas jurídicas, empresas privadas, organizações e fundações.
  - (B) pelos poderes bancários, empresariais e grupos privados.
  - (C) por entidades com personalidade jurídica própria, patrimônio e autonomia administrativa.
  - (D) por autarquias, empresas públicas e sociedades de economia mista.
  - (E) pelos poderes da união, estados, Distrito Federal e municípios.
- 35.** Arquivologia pode ser entendida como um conjunto de princípios, conceitos e técnicas a serem observadas na produção, organização, guarda, preservação e uso de documentos em arquivos. Dentre os seus princípios está o da Proveniência no qual
- (A) os arquivos espelham a estrutura, funções e atividades da entidade produtora/acumuladora em suas relações internas e externas.
  - (B) os documentos devem ser reclassificados por assuntos, independentemente da sua proveniência e organização original.
  - (C) os arquivos são organizados em obediência à competência e às atividades da instituição ou pessoa responsável pela produção ou guarda dos documentos.
  - (D) os arquivos públicos devem ser conservados o mais próximo possível do local que o gerou ou que influenciou sua produção.
  - (E) os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram produzidos não obstante forma, gênero, tipo ou suporte.
- 36.** Tratando-se de organização de arquivos, o arquivamento de documentos feito por intermédio do Método Cronológico leva em consideração
- (A) o remetente do documento.
  - (B) a procedência do documento.
  - (C) o assunto do documento.
  - (D) o destinatário do documento.
  - (E) a data do documento.
- 37.** A tecnologia que provê um meio de facilmente gerar, controlar, armazenar, compartilhar e recuperar informações existentes em documentos é denominada
- (A) GED – Guarda Específica de Documentos.
  - (B) GED - Gestão Eletrônica de Documentos
  - (C) GED – Gerenciamento Especial de Documentos.
  - (D) GED – Geração Executiva de Documentos.
  - (E) GED – Gerenciamento Estratégico de Documentos.
- 38.** O gerenciamento de documentos que tramitam na Administração Pública é realizado com base em procedimentos de protocolo. O setor de protocolo é responsável por receber e
- (A) analisar os documentos e correspondências de interesse da instituição.
  - (B) arquivar os documentos e correspondências de interesse da instituição.
  - (C) distribuir os documentos e correspondências de interesse da instituição.
  - (D) estudar os documentos e correspondências de interesse da instituição.
  - (E) modificar os documentos e correspondências de interesse da instituição.

- 39.** No que se refere à frequência do uso ou consulta, existem três tipos de arquivos
- (A) ativo, inativo e morto.
  - (B) alfabético, numérico e alfanumérico.
  - (C) físico, eletrônico e digital.
  - (D) direto, indireto e semi-indireto.
  - (E) periódico, permanente e diário.
- 40.** A agenda, física ou eletrônica, tem por finalidade registrar, datar e organizar compromissos assumidos diária, semanal ou mensalmente. Todo assistente sabe que o ponto principal para a utilização ideal da agenda está
- (A) na preferência por agendas físicas porque estão sempre à mão.
  - (B) na opção feita, exclusivamente, por agendas eletrônicas.
  - (C) no modelo escolhido, que deverá ser do seu gosto e do gosto de todos.
  - (D) no compartilhamento e na coerência da sua agenda com a de seus superiores.
  - (E) na substituição de agenda por moleskine, para atender todo o corpo diretivo.
- 41.** Uma das principais responsabilidades do Assistente Administrativo é
- (A) saber utilizar e zelar pelos seus equipamentos adequadamente.
  - (B) ser dotado de uma cultura geral fortemente evidenciada.
  - (C) privilegiar e se dedicar exclusivamente aos seus superiores.
  - (D) conhecer os clientes pessoalmente e reconhecê-los ao telefone.
  - (E) decorar os nomes e ramais de todos os colaboradores da instituição.
- 42.** Com o intuito de evitar conflitos e manter um excelente relacionamento com os clientes externos, bem como com os internos, o Assistente Administrativo deve preocupar-se em
- (A) manter observação atenta para perceber tudo o que acontece à sua volta.
  - (B) procurar conviver socialmente com todos, agendando eventos extras com frequência.
  - (C) relacionar-se com profissionalismo e cortesia de modo a facilitar o trabalho de todos.
  - (D) relatar a seus superiores particularidades detectadas pela sua observação acurada.
  - (E) manter conversas frequentes e agradáveis para fazer-se conhecido e presente.
- 43.** À ordenação contínua de autoridades que estabelece os níveis de poder e importância, de forma que a posição inferior é sempre subordinada às posições superiores dá-se o nome de
- (A) aristocracia.
  - (B) autarquia.
  - (C) cronologia.
  - (D) oligarquia.
  - (E) hierarquia.
- 44.** A excelência no atendimento ao público é conquistada quando o indivíduo se coloca no lugar do outro e, com base em suas próprias suposições ou impressões, tenta compreendê-lo. Esse processo de identificação recebe o nome de
- (A) dicotomia.
  - (B) autonomia.
  - (C) simpatia.
  - (D) empatia.
  - (E) maestria.
- 45.** No que diz respeito a atendimento telefônico, caso o interlocutor tenha que aguardar na linha, é essencial que o Assistente Administrativo
- (A) disponibilize uma linha com música para distraí-lo.
  - (B) mantenha contato frequente com ele ou a cada 30 segundos.
  - (C) o coloque “em espera” até que o solicitante atenda.
  - (D) converse animadamente com ele até que a linha desocupe.
  - (E) informe que todas as linhas estão ocupadas e peça para que ele ligue mais tarde.
- 46.** Ao realizar um atendimento presencial e com o intuito de manter sempre um bom relacionamento com o público externo, é de fundamental importância que o Assistente Administrativo se empenhe em
- (A) travar conversas amistosas com os visitantes.
  - (B) evidenciar-se positivamente relatando as benfeitorias da instituição.
  - (C) confidenciar algumas peculiaridades do seu dia-a-dia.
  - (D) atender a todos com atenção, rapidez e cordialidade.
  - (E) revelar novidades que estão sendo trabalhadas internamente.

47. O documento oficial que é utilizado para os mais diferentes tipos de solicitações às autoridades ou órgãos públicos é denominado
- (A) Declaração.
  - (B) Atestado.
  - (C) Ofício.
  - (D) Relatório.
  - (E) Requerimento.
48. Dentre as características da redação oficial encontram-se
- (A) a coerência, a subjetividade e a individualidade.
  - (B) a informalidade, o uso do padrão culto da língua e a objetividade.
  - (C) a clareza, a impessoalidade e a concisão.
  - (D) a concisão, a pessoalidade e a formalidade.
  - (E) A impessoalidade, a diversidade e a eloquência.
49. Segundo o Manual de Redação da Presidência da República, nas comunicações oficiais, os cargos compostos formados pelo adjetivo “geral” são escritos
- (A) em itálico.
  - (B) com hífen.
  - (C) com a primeira letra em maiúsculo.
  - (D) com letras minúsculas.
  - (E) em negrito.
50. No texto das comunicações oficiais, tanto na estrutura I quanto na estrutura II o espaçamento entre parágrafos deve ser de
- (A) 6 pontos após cada parágrafo.
  - (B) 8 pontos após cada parágrafo.
  - (C) 4 pontos após cada parágrafo.
  - (D) 2 pontos após cada parágrafo.
  - (E) 0 pontos após cada parágrafo.





