

Nome: \_\_\_\_\_

**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE COSTA OESTE  
DO PARANÁ – CISCOPAR – 001/2023****18 – TELEFONISTA – PROVA 02****PROVA ESCRITA OBJETIVA  
CADERNO DE QUESTÕES**

**Leia atentamente as instruções abaixo e guarde a autorização para abertura deste caderno de questões.**

1. Confira o seu **CADERNO DE QUESTÕES** nos primeiros 30 minutos de prova. Caso haja algum erro de impressão, ausência de questão, dentre outros, a prova poderá ser substituída nesse intervalo de tempo.
2. Assine seu nome no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta. A não assinatura incide na **DECLASSIFICAÇÃO DO CANDIDATO**.
3. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 4 opções identificadas com as letras A, B, C, D. Você deve assinalar apenas uma opção em cada questão, caso contrário, ela será nula.
4. Não dobre, não amasse nem manche o **CARTÃO-RESPOSTA**. Ele **NÃO** poderá ser substituído.
5. O tempo disponível para esta prova é de **4 horas**.
6. Reserve os 30 minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES** não serão considerados na avaliação.
7. Quando terminar a prova, entregue-a ao fiscal **SEM FALTAR NENHUMA PÁGINA OU PARTE DELA**, juntamente com o **CARTÃO-RESPOSTA**. Em seguida, assine a **LISTA DE PRESENÇA**. Caso o **CADERNO DE QUESTÕES E/OU** o **CARTÃO-RESPOSTA** estejam rasgados ou incompletos, o candidato será eliminado.
8. Você somente poderá deixar o local de prova depois de decorrida uma hora do início da aplicação das provas.
9. Você também será excluído do certame caso:
  - a) Utilize, durante a realização da prova, máquinas e/ou relógios de calcular, bem como rádios, gravadores, fones de ouvido, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie.
  - b) Ausente-se da sala em que realiza a prova levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou **CARTÃO-RESPOSTA**, antes do prazo estabelecido.
  - c) Deixe de assinalar corretamente o campo no **CARTÃO-RESPOSTA**.
  - d) Seja um dos três últimos candidatos e deixe o local de prova sem acompanhar o fiscal à coordenação.

**GABARITO**

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50										

**18 – TELEFONISTA – PROVA 02****CONHECIMENTOS GERAIS****Texto 1****QUEM É ARSÈNE LUPIN, O LADRÃO  
DE CASACA QUE INSPIROU ASSANE NA  
SÉRIE DA NETFLIX**

Difícil terminar os episódios de *Lupin* e não ficar interessado em saber mais sobre Arsène Lupin. Na série, o ladrão de casaca é uma espécie de modelo para o protagonista vivido por Omar Sy, inspirando todos os seus planos, desde os pseudônimos que usa até os numerosos disfarces. A influência é tanta que o detetive Guedira (Soufiane Guerrab), como bom fã do personagem, reconhece o padrão nas atividades ilícitas de Assane Diop. Isso porque, embora Lupin não seja um nome tão familiar para o público brasileiro, ele é basicamente o Sherlock Holmes dos franceses – quer dizer, isso se o herói de Arthur Conan Doyle não investigasse crimes, mas sim os cometesse.

Ainda assim, essa comparação está longe de ser infundada. Holmes, de fato, foi uma das inspirações do autor Maurice Leblanc para criar Arsène Lupin no início do século XX, mas não foi a única. Especulase que o personagem seja uma mistura de cinco figuras, entre pessoas reais e ficcionais. Uma delas foi Marius Jacob. Adepto de uma vertente do anarquismo, o ilegalismo, Jacob era um ladrão conhecido pelo seu senso de humor e pela generosidade com suas vítimas, traços bastante reconhecíveis em Lupin – inclusive os valores anarquistas. O nome do ladrão de casaca, por sua vez, parece ser inspirado em Arsène Lopin, um conselheiro municipal de Paris. Além dessas personalidades históricas, estudiosos ainda apontam elementos de personagens criados pelo inglês E. W. Hornung e pelo francês Octave Mirbeau, todos criminosos conhecidos pela elegância.

A partir dessa amálgama de referências, Leblanc atendeu o pedido do editor da revista *Je Sais Tout* e escreveu *A Detenção de Arsène Lupin* em 1905. No texto, o autor apresentou seu sofisticado protagonista que, apesar de sempre usar uma cartola e um monóculo, era irreconhecível. Afinal, esperto como poucos, ele era muito habilidoso e um verdadeiro mestre dos disfarces. Por isso, sempre escapava, por mais improvável que fosse a situação.

A história foi um sucesso tão notável que Leblanc continuou produzindo tramas centradas em Lupin por quase 40 anos. No total, foram 38 contos, 15 romances, quatro peças de teatro e três novelas, dentre as quais um embate contra o famoso detetive de Conan Doyle, nela parodiado como Herlock Sholmes.

Tratando-se de um personagem tão popular na primeira metade do século XX, era inevitável que Arsène Lupin fosse estrelar outras obras além das literárias. Mas se engana quem pensa que ele ficou restrito à Europa. O ladrão de casaca apareceu sim em produções dos cinemas francêss, alemão e inglês, mas também marcou presença em Hollywood e na TV argentina.

Nos anos 1930, percebendo a relevância do personagem, a MGM decidiu lançar sua própria adaptação cinematográfica da obra de Leblanc. Estrelado por John e Lionel Barrymore, o filme acompanhava a história de um detetive encarregado de capturar o misterioso Arsène Lupin, que dava título à obra. No entanto, a produção chamou mais atenção por uma polêmica envolvendo uma cena sensual com a atriz Karen Morley do que pela história. Décadas depois, foi a vez do ator argentino Narciso Ibáñez Menta tentar a sorte com o personagem, mas a produção também acabou dividindo as críticas.

Ainda que não faltem exemplos no cinema e em séries live-action, talvez as obras mais bem-sucedidas de Arsène Lupin – fora os livros e, agora, a produção da *Netflix* – sejam o mangá *Lupin III* e o anime que mais tarde ele originou. Mais uma releitura do que propriamente uma adaptação – como é também *Lupin* –, ambas as obras acompanham o neto do ladrão de casaca que, seguindo os passos do avô, lidera um grupo de criminosos.

Além delas, não se pode esquecer que Lupin também foi personagem de jogos, a exemplo de *Sherlock Holmes: Némesis*, que brincava com a rivalidade entre detetive e ladrão, e *Persona 5*, em que era um dos protagonistas.

Fato é que quer você o conheça pelos livros ou pelas numerosas adaptações, Arsène Lupin é um personagem memorável, cujas façanhas sempre deixam seu público com vontade de mais. Por isso, enquanto a *Netflix* não anuncia a data de estreia da terceira temporada de *Lupin*, que já foi confirmada por Omar Sy, não faltam opções para seus

espectadores matarem as saudades.

Adaptado de:

<https://www.omelete.com.br/quadrinhos/arsene-lupin-quem-e-adaptacoes>. Acesso em: 22/09/2023.

### Questão 01

Considerando os objetivos comunicativos acima, pode-se AFIRMAR que o Texto 1 é predominantemente do tipo:

- a) Dissertativo-argumentativo.
- b) Descritivo-expositivo.
- c) Narrativo-dialogal.
- d) Injuntivo-prescritivo.

### Questão 02

Assinale a alternativa cuja asserção está de acordo com as informações presentes no Texto 1.

- a) Maurice Leblanc é autor da série televisiva *Lupin*.
- b) Herlock Sholmes é um personagem criado por Artur Conan Doyle.
- c) Arsène Lopin é um personagem criado por Maurice Leblanc.
- d) Sherlock Holmes não é um personagem da obra literária chamada *Lupin*.

### Questão 03

Assinale a alternativa cujo par de expressões são correferenciais, isto é, apontam para o mesmo objeto de discurso no Texto 1.

- a) Arsène Lopin – O ladrão de casaca.
- b) O protagonista vivido por Omar Sy – Assane Diop.
- c) Persona 5 – Lupin.
- d) Mário Jacob – anarquismo.

### Questão 04

Mas se engana quem pensa que ele ficou restrito à Europa.

Assinale a alternativa CORRETA sobre a estrutura morfossintática do período reportado acima.

- a) “À Europa” é complemento nominal.
- b) “Quem” é pronome interrogativo.
- c) “Pensa” é o núcleo do predicado nominal.
- d) “Ficou” é um verbo transitivo.

### Questão 05

Nos anos 1930, percebendo a relevância do personagem, a MGM decidiu lançar sua própria

adaptação cinematográfica da obra de Leblanc.

Assinale a alternativa CORRETA sobre a oração sublinhada no período acima.

- a) Exerce a função sintática de um complemento nominal.
- b) Exerce a função sintática de um objeto direto.
- c) Exerce a função sintática de um objeto indireto.
- d) Não exerce função sintática.

### Questão 06

Assinale a alternativa em que TODOS os verbos são transitivos.

- a) No Texto 1, o autor apresentou seu sofisticado protagonista que, apesar de sempre usar uma cartola e um monóculo, era irreconhecível.
- b) O ladrão de casaca apareceu sim em produções dos cinemas francês, alemão e inglês, mas também marcou presença em Hollywood e na TV argentina.
- c) Tratando-se de um personagem tão popular na primeira metade do século XX, era inevitável que Arsène Lupin fosse estrelar outras obras além das literárias.
- d) Leblanc atendeu o pedido do editor da revista *Je Sais Tout* e escreveu *A Detenção de Arsène Lupin* em 1905.

### Questão 07

Dos conteúdos explícitos no Texto 1, é possível inferir CORRETAMENTE que:

- a) Sherlock Holmes é um inimigo de Arsène Lupin.
- b) Artur Conan Doyle investigava crimes.
- c) Arsène Lupin cometia crimes.
- d) Assane é um apelido de Arsène.

### Questão 08

Ambas as obras acompanham o neto do ladrão de casaca.

No Texto 1, o enunciado acima refere-se:

- a) A uma série televisiva e à obra de Maurice Leblanc.
- b) A uma série televisiva e a um mangá.
- c) A um anime e a uma série televisiva.
- d) A um mangá e a um anime.

### Questão 09

Tendo em vista os sentidos negociados no Texto 1, é

CORRETO dizer que a palavra “releitura” é empregada para:

- a) Expressar o ato de interpretar novamente alguma coisa, acrescentando algo novo e original.
- b) Expressar algo totalmente diferente da obra original, sem ligação alguma com ela.
- c) Expressar o ato de ler diversas obras de um mesmo autor.
- d) Expressar o ato de ler novamente a mesma obra.

**Questão 10**

Fato é que quer você o conheça pelos livros ou pelas numerosas adaptações, Arsène Lupin é um personagem memorável, cujas façanhas sempre deixam seu público com vontade de mais.

A oração sublinhada no trecho acima se classifica como:

- a) Oração coordenada adversativa.
- b) Oração coordenada alternativa.
- c) Oração subordinada adverbial consecutiva.
- d) Oração subordinada adverbial proporcional.

**Questão 11**

Conforme Carta Magna, são poderes da União.

- a) O Legislativo, o Executivo, o Judiciário e com Congresso Nacional, independentes e harmônicos entre si.
- b) O Legislativo, o Executivo, o Judiciário e a União, iguais entre si.
- c) O Legislativo, o Executivo e o Judiciário independentes e harmônicos entre si.
- d) O Legislativo, o Executivo, o Judiciário e a União, dependentes entre si.

**Questão 12**

Analise as sentenças a seguir, de acordo com as normas constitucionais vigentes.

- I- Homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações.
- II- É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização apenas por dano material e moral.
- III- É inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial ou administrativa.

Assinale a alternativa CORRETA.

- a) Apenas os itens II e III estão corretos.
- b) Apenas os itens II e III estão incorretos.
- c) Apenas os itens I e II estão corretos.
- d) Todos os itens estão corretos.

**Questão 13**

Quem pratica o crime de racismo sujeita-se à pena de reclusão, nos termos da lei. Nesse contexto, assinale a alternativa CORRETA, conforme norma constitucional.

- a) Constitui crime inafiançável e imprescritível.
- b) Constitui apenas crime inafiançável.
- c) Constitui crime inafiançável e prescritível.
- d) Constitui crime afiançável e imprescritível.

**Questão 14**

No tocante aos direitos políticos, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) O alistamento eleitoral e o voto são obrigatórios para os maiores de dezoito anos.
- b) Não podem alistar-se durante o período do serviço militar obrigatório os conscritos.
- c) Podem alistar-se como eleitores os estrangeiros.
- d) São condições de elegibilidade, na forma da lei, a idade mínima de trinta anos para Governador.

**Questão 15**

Atendidas determinadas condições constitucionais, o militar alistável é elegível. Neste contexto, assinale a alternativa que contém CORRETAMENTE uma dessas condições.

- a) Se contar mais de dez anos de serviço, será agregado pela autoridade superior e, se eleito, passará, após autorização, no ato da diplomação, para a inatividade.
- b) Se contar mais de quinze anos de serviço, será agregado pela autoridade superior e, se eleito, passará automaticamente, no ato da posse, para a inatividade.
- c) Se contar menos de dez anos de serviço, passará para inatividade.
- d) Se contar menos de dez anos de serviço, deverá afastar-se da atividade.

**Questão 16**

Essencialmente sobre os direitos políticos, assinale a alternativa CORRETA, conforme Constituição Federal de 1988.

- a) O mandato eletivo poderá ser impugnado ante a Justiça Eleitoral no prazo de dez dias contados da diplomação, instruída a ação com provas de abuso do poder econômico, corrupção ou fraude.
- b) É legal a cassação de direitos políticos, cuja perda ou suspensão só se dará nos casos de cancelamento da naturalização por sentença transitada em julgado.
- c) É vedada a cassação de direitos políticos, cuja perda ou suspensão só se dará nos casos de incapacidade civil relativa e na condenação criminal.
- d) A lei que alterar o processo eleitoral entrará em vigor na data de sua publicação, não se aplicando à eleição que ocorra até um ano da data de sua vigência.

**Questão 17**

Análise o enunciado a seguir, observando a lacuna nele existente.

Serão realizadas concomitantemente às eleições municipais as consultas populares sobre questões locais aprovadas pelas Câmaras Municipais e após encaminhadas à Justiça Eleitoral \_\_\_\_\_ antes da data das eleições, observados os limites operacionais relativos ao número de quesitos.

Assinale a alternativa que completa CORRETAMENTE a lacuna, de acordo com a norma constitucional vigente.

- a) Até 60 (sessenta) dias.
- b) Até 90 (noventa) dias.
- c) Até 30 (trinta) dias.
- d) Até 120 (cento e vinte) dias.

**Questão 18**

A fiscalização do Município será exercida pelo Poder Legislativo Municipal, mediante controle externo, e pelos sistemas de controle interno do Poder Executivo Municipal, na forma da lei. Neste contexto, assinale a alternativa CORRETA.

- a) O parecer prévio, emitido pelo órgão competente sobre as contas que o Prefeito deve semestralmente prestar, só deixará de prevalecer por decisão de três quintos dos membros da Câmara Municipal.
- b) O parecer prévio, emitido pelo órgão competente sobre as contas que o Prefeito deve bimestralmente prestar, só deixará de prevalecer por decisão de

maioria absoluta dos membros da Câmara Municipal.

- c) O controle externo da Câmara Municipal será exercido apenas com o auxílio dos Tribunais de Contas dos Estados ou do Município.
- d) As contas dos Municípios ficarão, durante sessenta dias, anualmente, à disposição de qualquer contribuinte, para exame e apreciação, o qual poderá questionar-lhes a legitimidade, nos termos da lei.

**Questão 19**

Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições, EXCETO.

- a) Tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função.
- b) Em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento.
- c) Investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração.
- d) Na hipótese de ser segurado de regime próprio de previdência social, não poderá permanecer filiado a esse regime, no ente federativo de origem.

**Questão 20**

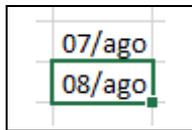
Conforme a Lei n.º 14.133/21, contratante é:

- a) Pessoa jurídica integrante da Administração Pública responsável pela contratação.
- b) Agente público dotado de poder de decisão.
- c) Indivíduo que, em virtude de eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, exerce mandato, cargo, emprego ou função em pessoa jurídica integrante da Administração Pública.
- d) Pessoa física ou jurídica, ou consórcio de pessoas jurídicas, signatária de contrato com a Administração.

**Questão 21**

Análise a seguinte situação hipotética:

Adriana está operando uma planilha e deseja que, abaixo da célula que contém o dia 08/ago, apareçam os demais dias de agosto, a partir do dia 09.



Sabendo dessa informação, qual das ações abaixo mostrará para Adriana todos os dias do mês de agosto? Assinale a alternativa CORRETA.

- a) Digitar, na célula abaixo daquela que tem o dia 08/ago, a fórmula =dias(agosto; 9; 31).
- b) Digitar, na célula abaixo daquela que tem o dia 08/ago, a fórmula =complete(:,31).
- c) Clicar no canto inferior direito duas vezes e preencher o formulário com as informações 9 e 31.
- d) Clicar no canto inferior direito e arrastar para baixo, até aparecer o dia 31/ago.

### Questão 22

Analise a seguinte situação hipotética:

Luana trabalha na Secretaria de Educação do município e está enfrentando um problema na sua máquina. Após ligar para o suporte, o técnico de TI lhe informou que precisará acessar remotamente o computador de Luana para conseguir resolver o problema.

Assinale a alternativa que contém duas opções de aplicativos de acesso remoto que Luana poderia utilizar neste caso específico.

- a) Zoom ou Google Meet.
- b) Discord ou Teamspeak.
- c) Anydesk ou TeamViewer.
- d) Mozilla Firefox ou Opera.

### Questão 23

Analise a seguinte situação hipotética:

Isabela acabou de tomar posse na Secretaria de Saúde do município e recebeu um *e-mail* de acesso corporativo. O supervisor de Isabela solicitou que ela enviasse um arquivo para outro colaborador da secretaria, via mensagem de *e-mail*.

Desta forma, Isabela deve:

- a) Utilizar seu *e-mail* pessoal para enviar a mensagem.
- b) Criar um novo *e-mail* para enviar a mensagem.

- c) Utilizar seu *e-mail* corporativo para enviar a mensagem.
- d) Solicitar acesso ao *e-mail* do seu supervisor para enviar a mensagem.

### Questão 24

Um termo bastante utilizado na atualidade é “computação em nuvem”, que é a oferta de diversos tipos de serviços de computação por meio da Internet.

Nesse sentido, são exemplos de serviço de armazenamento em nuvem:

- a) *Google Drive* e *Onedrive*.
- b) *Google Chrome* e *Microsoft Edge*.
- c) *Microsoft Excel* e *Microsoft Word*.
- d) *Winrar* e *Winzip*.

### Questão 25

No ambiente de trabalho, é muito comum o uso de correio eletrônico (*e-mail*), que é uma forma de enviar e receber mensagens através da rede. A respeito deste tópico, associe os conceitos a seguir às suas definições, tomando como base o correio eletrônico do *Google*, o Gmail.

- I- Caixa de entrada.
- II- Spam.
- III- Lixeira.

- ( ) Local onde ficam *e-mails* deletados pelo usuário.
- ( ) Local onde ficam os *e-mails* recebidos pelo usuário.
- ( ) Local onde ficam *e-mails* filtrados pelo Gmail como “não desejados” ou fraudulentos.

Assinale a alternativa que apresenta a associação CORRETA, em sua ordem respectiva.

- a) II – I – III.
- b) II – III – I.
- c) III – II – I.
- d) III – I – II.

### Questão 26

Um livro tem 150 páginas. Cada página tem 30 linhas e cada linha, 60 letras. Ao escrever o mesmo texto em 250 páginas, assinale a alternativa que apresenta quantas letras haverá em cada linha para que cada página tenha 30 linhas.

- a) 28 letras.
- b) 30 letras.
- c) 34 letras.
- d) 36 letras.

**Questão 27**

Uma herança foi repartida entre 5 pessoas, de modo que cada uma recebesse  $\frac{1}{3}$  da quantia recebida pela anterior. Se a terceira pessoa recebeu R\$ 81,00, o total distribuído foi:

- a) R\$ 1.089,00.
- b) R\$ 918,00.
- c) R\$ 890,00.
- d) R\$ 810,00.

**Questão 28**

Numa partida de futebol foram marcados dois gols no primeiro tempo: o primeiro, aos 18min 25s e, o segundo, aos 23min 12s. Assinale a alternativa que indica o tempo decorrido entre os dois gols.

- a) 4min e 47seg.
- b) 5min e 57seg.
- c) 6min e 47seg.
- d) 7min e 57seg.

**Questão 29**

Num certo país, o governo resolveu substituir todos os impostos por um imposto único que seria, no caso dos salários, de 20% sobre eles. Para que um trabalhador receba, após o desconto, o mesmo salário que receberia antes, assinale a alternativa CORRETA sobre o que deverá ter de aumento sobre o salário:

- a) 15%.
- b) 20%.
- c) 25%.
- d) 40%.

**Questão 30**

Uma loja de materiais de construção vende cada saco de cimento por R\$ 25,00 e, para a compra de mais de 3 sacos, oferece um desconto de 20% nos sacos que excederem a 3. Assinale a alternativa que representa o desconto total em uma compra de 10 sacos.

- a) 11%.
- b) 12%.
- c) 13%.
- d) 14%.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****Questão 31**

A respeito de algumas noções de administração geral, sabe-se que a administração é uma ciência essencial para a organização de empresas e entes públicos. Sobre o tema, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) O planejamento consiste em definir objetivos para traçar metas, assim, identificando forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Interpretam-se dados, analisam-se recursos. O planejamento ocorre com base em muito estudo, muita pesquisa, antes da implantação de qualquer coisa, ele pode durar meses ou até anos.
- b) Organizar significa fazer a avaliação dos processos a fim de fazer os controles e as devidas correções com instrumentos próprios para isso.
- c) No controle é possível vislumbrar todo o processo de planejar, organizar e direcionar. Liderar e discernir se o resultado foi o almejado. Assim, é possível recomeçar um novo ciclo com mais planejamento e as etapas subsequentes.
- d) A administração tem uma série de características, dentre elas: um circuito de atividades interligadas, busca de obtenção de resultados, proporcionar a utilização dos recursos físicos e materiais disponíveis, envolver atividades de planejamento, organização, direção e controle.

**Questão 32**

Em toda organização são necessários três níveis administrativos para que tudo flua com êxito. Esses três níveis são:

- a) Estratégico, factível e operacional.
- b) Estratégico, tático e operacional.
- c) Prioritário, factível e normatizador.
- d) Factível, tático e integralizador.

**Questão 33**

Os documentos têm importância que vão além do tempo presente em que foram expedidos. Sobre documentos e sua importância, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) Em muitos casos, existem previsões legais sobre tempo de guarda e arquivamento de documentos.
- b) Alguns documentos necessitam ser guardados com o fim de comprovação legal ou administrativa para a empresa e para os órgãos governamentais sobre determinados assuntos.

- c) A única finalidade da guarda de documentos em empresas e entidades, e até por particulares, decorre do valor histórico e cultural que eles têm.
- d) O descarte de documentos de uma empresa ou entidade, em boa parte dos casos, deve obedecer a normas legais e/ou administrativas.

**Questão 34**

Apesar do avanço dos meios digitais na produção de documentos, ainda é bastante comum o uso de documentos em seu estado físico, ou seja, no papel. Sobre a rotina do arquivo físico, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) Verificar mensalmente a chegada de novos documentos pertinentes aos arquivos físicos.
- b) Ter um controle dos documentos pendentes que ainda faltam em cada pasta funcional.
- c) Arquivar em ordem cronológica crescente, sendo o documento com data mais antiga em primeiro lugar e assim sucessivamente.
- d) Fixar cuidadosamente os documentos às capas apropriadas com prendedores plásticos, com exceção dos processos e volumes que, embora inseridos nas pastas suspensas, permanecem soltos para facilitar o manuseio.

**Questão 35**

A conservação de arquivos é um grande desafio, principalmente quando se trata de arquivos que contém fotos e outros tipos de materiais similares. Em relação à conservação destes arquivos, assinale a alternativa CORRETA:

- a) Usar sempre grampos ou cliques em fotografias ou negativos, para não deixá-los cair.
- b) Escrever no espaço frontal das fotografias com caneta ou tinta de marca texto, ou similar.
- c) Usar somente lápis macio (6B) e, de preferência, anotar no verso apenas o número (código) da foto para catalogação.
- d) Usar fita adesiva, etiqueta autoadesiva ou cola diretamente sobre as fotografias e filmes (frente e verso) e não tocar diretamente nas fotografias e negativos; deve-se utilizar luvas.

**Questão 36**

Sobre os cuidados de conservação que se deve ter com arquivos compostos por papéis, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) Umedecer o dedo com a saliva ou água para virar as páginas de um documento/ livro.

- b) Evitar danos ao papel utilizando fixadores plásticos no arquivamento dos documentos.
- c) Sempre manusear documentos com as mãos limpas, livres de sujeira e gorduras.
- d) Não dobrar o canto da folha para marcar páginas. Esta dobra, no futuro, poderá causar o rompimento do papel.

**Questão 37**

A ética tem a ver com características pessoais e influi diretamente no relacionamento entre pessoas. Sobre essas características, assinale a alternativa CORRETA:

- a) Destemperero.
- b) Absenteísmo.
- c) Egocentrismo.
- d) Equidade.

**Questão 38**

Sobre as Relações Interpessoais, analise os itens abaixo:

- I- Relações se fazem com respeito individual e coletivo. Sem um desses pilares não existe relação.
- II- As relações interpessoais são necessárias quando se exige atuação em grupo ou coletivo. O primordial ainda é o trabalho individual, tanto nas instituições quanto nas empresas.
- III- Interação é a palavra-chave.
- IV- Comunicação adequada e utilização da cooperação são fatores fundamentais para a realização e eficácia de relações interpessoais satisfatórias.

Analisados os itens é CORRETO afirmar que:

- a) Apenas o item I está incorreto.
- b) Apenas o item II está incorreto.
- c) Apenas o item III está incorreto.
- d) Apenas o item IV está incorreto.

**Questão 39**

Analise a transcrição desse hipotético atendimento telefônico entre um servidor e um usuário do serviço público, feito via telefone e depois responda:

**Usuário:** Alô! Boa tarde! Aqui é Tarcísio.

**Atendente:** Bom dia Sr. Tarcísio, meu nome é Sávio. Em que posso ajudá-lo?

**Usuário:** Preciso agendar uma consulta com o Dr. Tércio.

**Atendente:** Tudo bem. Estou abrindo aqui a agenda de atendimento dele. Pronto. Sr. Tarcísio, o primeiro horário disponível para ele é na quarta, às 15 horas. Esse horário está bom para o sr.?

**Usuário:** Sávio, só posso em horários pela manhã, pois nas tardes estou realizando um tratamento fisioterápico. Tem algum dia, com horário pela manhã?

**Atendente:** Infelizmente não Sr. Tarcísio. Dr. Tércio só atende aqui no expediente da tarde.

Analisado o atendimento telefônico, é INCORRETO afirmar que:

- a) Sávio se portou bem, embora não tenha usado um linguajar apropriado, principalmente em relações aos pronomes de tratamento.
- b) Sávio foi solícito e objetivo no atendimento, tentando ser cortês e utilizando bem o tempo.
- c) O atendimento de Sávio mostrou um bom domínio das palavras e certa empatia com a paciente.
- d) Houve uma recíproca cordialidade, denotada nas palavras e no modo tranquilo como transcorria, sendo observada até onde o atendimento foi transcrito.

#### **Questão 40**

Sobre arquivos, assinale a alternativa CORRETA:

- a) De acordo com a forma, os arquivos podem ser classificados em ativo e inativo.
- b) Em se tratando do tipo, existem várias classificações, porém a mais comum é centralizada e descentralizada.
- c) Com relação aos métodos de arquivamento, pode-se afirmar que eles variam de acordo com os critérios e necessidades das entidades, sendo os mais comuns: alfabético, numérico, cronológico, por assunto, geográfico, etc.
- d) Arquivo é o conjunto de documentos que, independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas jurídicas, públicas ou privadas. Não são considerados arquivos os conjuntos de documentos acumulados por pessoas físicas.

#### **Questão 41**

Leia o enunciado e responda CORRETAMENTE:

A Redação Oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações. Além disso, é inaceitável que um texto legal não seja entendido pelos cidadãos. Logo, a sua natureza é

normativa e deve nortear a elaboração de comunicações oficiais. Oficialmente, um dos princípios norteadores que regem a redação oficial é:

- a) Complexidade.
- b) Extemporaneidade.
- c) Persuassividade.
- d) Impessoalidade.

#### **Questão 42**

Na comunicação oficial, os pronomes de tratamento devem ser usados dentro de um rito próprio, seguindo a norma culta. Em relação aos pronomes de tratamento a serem utilizados em redação oficial, assinale a alternativa CORRETA:

- a) Sua Eminência, o Presidente da República, foi operado.
- b) Vossa Magnificência, o Reitor, estará em audiência pública na prefeitura do campus, na manhã da terça-feira.
- c) O Excelentíssimo Senhor, Arcebispo, celebrou missa campal no sábado de aleluia.
- d) Sua Reverência, o Papa, está em retiro espiritual.

#### **Questão 43**

Leia o enunciado e responda CORRETAMENTE:

É um tipo de comunicação interna utilizada para situações simples frequentes da atividade administrativa em geral. Com linguagem simples e breve, é usada em órgãos públicos e empresas privadas. O enunciado refere-se à(ao):

- a) Carta.
- b) Edital.
- c) Atestado.
- d) Memorando.

#### **Questão 44**

Referente ao planejamento estratégico, leia os enunciados abaixo e responda:

\_\_\_\_\_ é o propósito de a empresa existir. É a sua razão de ser. Já a \_\_\_\_\_ é a situação em que a empresa deseja estar no futuro.

As lacunas dos dois enunciados são preenchidas, respectivamente, por:

- a) Missão e Visão.
- b) Valores e Missão.
- c) Visão e Missão.
- d) Valores e Visão.

#### **Questão 45**

Leia o enunciado e responda CORRETAMENTE:

Essa teoria caracteriza os arquivos como correntes, intermediários ou permanentes, levando em consideração a identificação dos valores primário e secundário dos documentos, considerando sua gênese, tratamento e utilização.

O enunciado define:

- a) Teoria dos três tempos.
- b) Teoria tripartite arquivística.
- c) Teoria das três idades.
- d) Teoria dos três estágios.

#### **Questão 46**

Ainda em relação a arquivos, leia o enunciado abaixo e responda:

São os tipos de documentos que, não sendo de uso corrente nos órgãos produtores, por razões de interesse administrativo, aguardam a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente:

O enunciado trata do tipo de documento:

- a) Atemporal.
- b) Intermediário.
- c) Corrente.
- d) Inicial.

#### **Questão 47**

As funções administrativas têm uma importância fundamental na gestão de qualquer empresa ou ente governamental. Uma dessas funções administrativas faz referência ao processo de condução das tarefas planejadas. Seus meios mais comuns são: ordens e instruções, motivação, comunicação, liderança e processo decisório. Seus princípios mais comuns são: a unidade de comando, a delegação, a amplitude de controle e a organização.

O enunciado acima refere-se à(ao):

- a) Planejamento.
- b) Organização.
- c) Delegação.
- d) Direção.

#### **Questão 48**

Leia o enunciado e responda:

É a decisão proferida pelo servidor competente em papéis, requerimentos e processos sujeitos à sua apreciação. Pode ser informativo, decisório ou de encaminhamento. Usualmente, parte integrante de processo.

O enunciado acima refere-se à(ao):

- a) Despacho.
- b) Agravo.
- c) Decisão interlocutória.
- d) Exposição de motivos.

#### **Questão 49**

O atendimento ao público é uma das finalidades do serviço público. Assinale a alternativa INCORRETA sobre o que deve ser um bom atendimento ao público, observando as situações hipotéticas em cada alternativa.

- a) Antônio chega à recepção da escola onde seus filhos estudam e entra na secretaria, iniciando de pronto uma ostensiva reclamação sobre as notas de um dos filhos, fazendo grande alarde. Silvia, a secretária, escuta atenciosamente Antônio e pede para ele sentar e, em seguida, faz uma explanação já com os boletins em mãos. Depois de breves minutos de conversa, Antônio se desculpa por seu ato, agradece e deixa o local.
- b) Fabiana é recepcionista em um Serviço Público de Odontologia. Adentra à recepção um paciente que teve ferimentos e quebra de dentes em um acidente. O paciente, estressado, tenta adentrar de forma rápida à área dos consultórios e é contido por Fabiana, que utiliza de força excessiva para contê-lo e os dois se envolvem em uma briga.
- c) Reinaldo é vigilante de uma escola estadual. Ele faz a recepção de pessoas que chegam ao portão da escola. Ele é abordado por uma senhora, que busca informações sobre vagas para o próximo ano letivo. Ao ver que ela tem dificuldades de locomoção, Reinaldo providencia, de pronto, a desocupação de uma cadeira para acomodá-la, já no setor onde ela vai ser atendida.
- d) Carla chega na recepção de um serviço público e pergunta onde fica a área de cadastro. O atendente, educadamente, solicita a identificação de Carla com documentos comprobatórios e a encaminha, explicando o percurso e com quem ele deve tratar.

#### **Questão 50**

Parece comum falar que a recepção é o local de receber, orientar, encaminhar pessoas e demandas. Quem atende na recepção deve ter algumas características pessoais para realizar esse trabalho. Sobre essas características, assinale a alternativa que representa CORRETAMENTE uma dessas características:

- a) Individualismo.
- b) Egocentrismo.
- c) Antipatia.
- d) Empatia.