

Fundação INOVA Capixaba

G01 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Turno: TARDE

Tipo de Prova
1

Sr. Candidato, para ter a sua prova corrigida é obrigatório a marcação do tipo de prova no cartão de respostas. Caso não marque o tipo de prova, o cartão de respostas não será lido e estará automaticamente eliminado do Concurso Público.

TRANSCREVA, NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS, A FRASE ABAIXO PARA O EXAME GRAFOTÉCNICO:

**“O importante não é ser o primeiro ou a primeira, o importante é abrir caminhos.”
(Conceição Evaristo)**

ATENÇÃO

Este caderno contém cinquenta questões de múltipla escolha, cada uma com cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E).

Verifique se este material está em ordem, caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.

O tempo de duração da prova inclui o preenchimento do cartão de respostas.

Duração da prova: 3 horas 30 minutos

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova.
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu caderno de questões.
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu caderno de questões não poderá copiar suas respostas por qualquer meio.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.

Sr. Candidato, ao terminar a prova é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o cartão de respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences.

Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o cartão de respostas, devendo assinar a capa de sala.

O fiscal de sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

Língua Portuguesa

Leia o fragmento de texto a seguir para responder às questões de 1 a 5.

‘Brasil em Constituição’: Carta de 88 transformou a vida dos idosos e das pessoas com deficiência.

Por *Jornal Nacional* - 09/09/2022

A Série “[Brasil em Constituição](#)” passa a tratar de um conceito que se espalha por vários artigos e capítulos: o da igualdade. Nessa etapa nova, a primeira reportagem mostra como a Carta de 88 transformou a vida de dois grupos bem específicos de cidadãos brasileiros: os idosos e as pessoas com deficiência.

“Eu acho que talvez o valor mais importante da democracia seja o da igualdade de oportunidades das pessoas. Se eu pudesse escolher, eu gostaria que todas as pessoas no marco zero das suas vidas tivessem acesso às mesmas oportunidades. E, aí sim, a vida seria feita do mérito de cada um, do caráter de cada um. Em um mundo desigual, a vida acaba sendo uma corrida em que alguns começam muito na frente e outros começam muito atrás. E os que começam muito atrás, para chegar ao mesmo lugar, têm que fazer muito mais esforço”, ressalta o ministro do [STF Luís Roberto Barroso](#).

O ser humano está no centro da Constituição de 88. Não é à toa que o artigo que trata dos direitos e das garantias fundamentais das pessoas seja o mais longo da Constituição; tem 79 incisos.

“A acessibilidade é um direito garantido pela nossa Constituição; é o que possibilita as pessoas irem e virem. Uma pessoa em cadeira de rodas ou com mobilidade reduzida sai para trabalhar, para estudar, e são coisas que ela faz todos os dias. Então, um acesso ruim não é algo que a pessoa vá uma vez ou outra. É o dia a dia dessa pessoa. Há um preceito constitucional que diz que todos os lugares têm que ser acessíveis, não é? Então, isso faz parte da dignidade, de respeito à dignidade”, afirma a psicanalista Paula Teperino.

“A Constituição não pode ser uma folha que traduza direitos, mas tem que ser um ponto de partida para que o Estado, juntamente com o campo social, efetive esses direitos na prática, especialmente dos mais vulneráveis.”, aponta o promotor de justiça Guilherme Peña.

“Não fosse a Constituição, civilizatória e cidadã, nós não teríamos entrada para poder ter, mais tarde, cerca de 15 anos depois, o Estatuto do Idoso, que assegura esses direitos”, afirma o presidente do Centro Internacional de Longevidade Brasil, Alexandre Kalache. [...]

Texto fragmentado - <https://g1.globo.com>

Questão 1

O principal objetivo comunicativo do texto é:

- (A) criticar a atitude discriminatória.
- (B) tratar sobre o direito da igualdade.
- (C) destacar a opinião do ministro do [STF](#).
- (D) esclarecer os artigos da Constituição.
- (E) questionar o processo democrático.

Questão 2

“[...] um ponto de partida para que o Estado, juntamente com o campo social, efetive esses direitos na prática, [...]” 5º§

A oração sublinhada nessa frase tem o sentido de:

- (A) conclusão.
- (B) explicação.
- (C) causa.
- (D) conformidade.
- (E) finalidade.

Questão 3

“[...] especialmente dos mais vulneráveis [...]” 5º§
É sinônimo da palavra destacada:

- (A) resilientes.
- (B) tenazes.
- (C) acometíveis.
- (D) persuasivos.
- (E) eloquentes.

Questão 4

“Há um preceito constitucional que diz [...]” 4º§

Marque a alternativa em que aparece erro gramatical na reescrita da frase acima, desconsiderando alterações de sentido.

- (A) Devem haver preceitos constitucionais que dizem...
- (B) Há preceitos constitucionais que dizem...
- (C) Existem preceitos constitucionais que dizem...
- (D) Devem existir preceitos constitucionais que dizem...
- (E) Deve haver preceitos constitucionais que dizem ...

Questão 5

“Então, isso faz parte da dignidade, de respeito à dignidade.” 4º§

A palavra destacada nessa frase é classificada como pronome:

- (A) oblíquo.
- (B) pessoal.
- (C) possessivo.
- (D) demonstrativo.
- (E) indefinido.

Raciocínio Lógico**Questão 6**

João e seus três irmãos tiveram um contratempo com o veículo da família em uma rodovia, de modo que o veículo parou a 150 metros de seu destino. Ele sabe que cinco homens, durante 30 minutos, conseguem, em média, empurrar um veículo do mesmo tipo por 125 metros. Em quanto tempo João e seus irmãos conseguirão empurrar o veículo parado até o destino desejado?

- (A) 40 minutos
- (B) 45 minutos
- (C) 35 minutos
- (D) 30 minutos
- (E) 1 hora

Questão 7

Ao despachar sua mala, um viajante percebeu que havia ultrapassado o peso limite para bagagem em 0,32 kg. Sabendo que o limite para bagagem nesta situação específica era de 10,2 kg, qual o peso da mala deste viajante?

- (A) 10,52 kg
- (B) 10,34 kg
- (C) 11,42 kg
- (D) 12,92 kg
- (E) 12, 52 kg

Questão 8

Um posto de combustível realizará um aumento em suas tarifas de modo igualmente proporcional. O preço do litro de gasolina é \$5,70 e do álcool \$ 4,50. Sabendo que o álcool passará a custar 4,86, qual é o novo preço da gasolina?

- (A) \$ 6,232
- (B) \$ 6,000
- (C) \$ 6,156
- (D) \$ 6,560
- (E) \$ 6,765

Questão 9

Ana deseja ler um livro que possui 42 páginas. Contudo, ela irá ler apenas páginas que estejam enumeradas com um algarismo ímpar, pulando as páginas pares. Dessa forma, em quantos dias ela irá terminar de ler este livro utilizando esse critério?

- (A) 23
- (B) 32
- (C) 24
- (D) 42
- (E) 21

Questão 10

Uma conta de luz no valor de \$ 125,00 foi paga com atraso de um mês. No mês seguinte foram cobrados os valores referentes ao atraso. Sabendo que foi cobrado \$ 20,00 pelo mês atrasado, a quantos por cento do valor da conta vencida corresponde a multa?

- (A) 25%
- (B) 16%
- (C) 20%
- (D) 30%
- (E) 15%

Conhecimentos de Saúde Pública**Questão 11**

A Lei nº 8080/90 garante que a articulação das políticas e programas, a cargo das comissões intersetoriais, abrangerá algumas atividades, dentre elas:

- (A) estatísticas.
- (B) recursos humanos.
- (C) indicadores em saúde.
- (D) recursos materiais.
- (E) estratégia de Saúde da Família.

Questão 12

O atendimento domiciliar e a internação domiciliar são estabelecidos no Sistema Único de Saúde através da Lei nº8080/90. O atendimento e a internação domiciliares só poderão ser realizados por indicação:

- (A) do fisioterapeuta e do enfermeiro.
- (B) do técnico de enfermagem.
- (C) do médico e do enfermeiro.
- (D) do enfermeiro.
- (E) do médico.

Questão 13

Constitui-se instância colegiada do SUS em cada esfera de governo sem acarretar prejuízo das funções legislativas:

- (A) Conselho Indígena.
- (B) Conselho Tutelar.
- (C) Conselho de Saúde.
- (D) Conselho do Idoso.
- (E) Conselho de Afrodescendência.

Questão 14

Para execução de ações e serviços de saúde, remanejando, entre si, parcelas de recursos previstos no inciso IV do art. 2º da lei nº8142/90, os municípios poderão estabelecer:

- (A) consórcio.
- (B) adiantamento.
- (C) investimento.
- (D) rateio.
- (E) empréstimo.

Questão 15

A Constituição Federal afirma que as ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com algumas diretrizes, dentre elas:

- (A) descentralização, com direção dupla em cada esfera de governo
- (B) atendimento integral, com prioridade para as atividades assistenciais.
- (C) interferência das estâncias colegiadas.
- (D) participação da comunidade.
- (E) Poder de decisão da União.

Questão 16

É garantido constitucionalmente aos agentes comunitários de saúde e agentes de combate às endemias de acordo com a natureza e complexidade de suas atribuições e requisitos específicos para sua atuação, a contratação pelos gestores locais do sistema único de saúde por meio de:

- (A) Concurso.
- (B) Processo seletivo público.
- (C) Programa Menor Aprendiz.
- (D) Estágio.
- (E) Indicação política.

Questão 17

A região de saúde pode ser descrita como:

- (A) instâncias de pactuação consensual entre os entes federativos da gestão compartilhada do SUS.
- (B) conjunto de ações e serviços de saúde articulados em níveis de complexidade crescente, com a finalidade de garantir a integralidade da assistência à saúde.
- (C) descrição geográfica da distribuição de recursos humanos e de ações e serviços de saúde ofertados pelo SUS e pela iniciativa privada, considerando-se a capacidade instalada existente, os investimentos e o desempenho aferido a partir dos indicadores de saúde do sistema.
- (D) instâncias de pactuação consensual entre os entes federativos para definição das regras da gestão compartilhada do SUS.
- (E) espaço geográfico contínuo constituído por agrupamentos de Municípios limítrofes, delimitado a partir de identidades culturais, econômicas e sociais e de redes de comunicação e infraestrutura de transportes compartilhados, com a finalidade de integrar a organização, o planejamento e a execução de ações e serviços de saúde.

Questão 18

Os serviços de atendimento inicial à saúde do usuário no SUS são chamados de:

- (A) Pronto Atendimento.
- (B) Serviço de Atendimento Móvel.
- (C) Portas de Entrada.
- (D) Estratégia de Saúde da Família.
- (E) Saúde Suplementar.

Questão 19

É estruturada como primeiro nível de atenção e porta de entrada do sistema, constituída de equipe multidisciplinar que cobre toda a população, integrando, coordenando o cuidado, e atendendo as suas necessidades de saúde:

- (A) Unidade de Pronto Atendimento.
- (B) Atenção Primária em Saúde.
- (C) Serviço de Atenção Móvel de Urgência.
- (D) Centro de Atenção Psicossocial.
- (E) CREAS.

Questão 20

A portaria nº4279/2010 diz que a gestão da clínica compreendida por ela implica "a aplicação de tecnologias de macrogestão dos serviços de saúde com a finalidade de, EXCETO:

- (A) aumentar a eficiência.
- (B) diminuir os riscos para os usuários e para os profissionais.
- (C) prestar serviços efetivos.
- (D) assegurar padrões clínicos bons.
- (E) melhorar a qualidade da atenção à saúde.

Questão 21

O alcance de resultados que atendam às necessidades de saúde da população, na ótica da integralidade da atenção à saúde e visa estabelecer processos de trabalho que considerem os determinantes, os riscos e danos à saúde, na perspectiva da intra e intersectorialidade só é possível com a integração entre:

- (A) Vigilância em Saúde e Atenção Básica.
- (B) Atenção Hospitalar e Vigilância Sanitária.
- (C) União e Estado.
- (D) Estado e Município.
- (E) Atenção Secundária e Rede de Urgência.

Questão 22

Inserir a Estratégia de Saúde da Família em sua rede de serviços como a estratégia prioritária de organização da Atenção Básica compete a:

- (A) Secretaria Estadual de Saúde.
- (B) Comissão Inter gestores Bipartite.
- (C) Colegiado de Gestão no Distrito Federal.
- (D) Secretaria Municipal de Saúde.
- (E) Ministério da Saúde.

Questão 23

No Conselho de Saúde o segmento dos usuários deve ser paritário com os demais segmentos. Isso quer dizer que:

- (A) 15% dos integrantes do conselho de saúde têm que ser usuários
- (B) 20% dos integrantes do conselho de saúde têm que ser usuários
- (C) 25% dos integrantes do conselho de saúde têm que ser usuários.
- (D) 30% dos integrantes do conselho de saúde têm que ser usuários.
- (E) 50% dos integrantes do conselho de saúde têm que ser usuários.

Questão 24

Sistema que é alimentado, principalmente, pela notificação e investigação de casos de doenças e agravos que constam na lista nacional de doenças de notificação compulsória, conforme a portaria nº 1.061, de 18 de maio de 2020, sendo facultado a estados e municípios incluir outros problemas de saúde importantes em sua região:

- (A) Sinan.
- (B) Sinasc.
- (C) Siab.
- (D) Sim.
- (E) E-SUS.

Questão 25

Pensando na história natural da doença, o período compreendido entre a exposição ao agente causador até se tornar infeccioso é denominado:

- (A) período de incubação.
- (B) período de transmissibilidade.
- (C) período de manifestações clínicas.
- (D) período de latência.
- (E) período de cura.

Informática Básica**Questão 26**

Chipset é um *chip* (ou conjunto de *chips*) responsável pelo controle de diversos dispositivos de entrada e saída. Geralmente, é dividido em [southbridge](#) e [northbridge](#). Assinale a alternativa que corresponda a função destinada a northbridge.

- (A) Controla as interfaces Serial ATA e cuidam do controle de dispositivos on-board, como o som.
- (B) Controla o uso dos dispositivos e mantém informações de data e hora.
- (C) Realiza a comunicação do processador com as memórias, através do barramento de comunicação externa do processador, e com os barramentos de alta velocidade AGP e PCI Express. Como ele faz o trabalho mais pesado, geralmente requer um dissipador de calor devido ao seu aquecimento elevado.
- (D) Permite a leitura de imagens a partir de material impresso (revistas, jornais, cartazes), armazenando na memória toda a tela recebida na leitura.
- (E) Armazena os programas e os dados que estão sendo processados, somente durante o processamento.

Questão 27

A unidade central de processamento ou processador central, tem por função executar os programas armazenados na memória principal, buscando cada instrução, interpretando-a e depois a executando. Ela compreende duas grandes subunidades, conhecidas como unidade de controle e unidade lógica e aritmética. Sobre a unidade de controle, é correto afirmar que:

- (A) executa as operações aritméticas e lógicas por outra unidade do computador.
- (B) supervisiona todas as operações do computador, sob a direção de um programa armazenado. Primeiro ela determina que instrução será executada pelo computador, e depois procura essa instrução na memória interna e interpreta.
- (C) é utilizada para armazenamento temporário de dados ou instruções.
- (D) mantém as informações da Flash-ROM armazenadas enquanto o computador está desligado.
- (E) permite que um computador se conecte com outro, independentemente da distância entre eles.

Questão 28

Analise a imagem e responda.



A opção “Rodapé” está localizada na guia Inserir, do programa de edição de texto MS-Word, e tem como função:

- (A) apresentar informações como título, autor e número de página, sendo repetido na parte inferior de cada página.
- (B) adicionar anotação sobre determinada parte do documento.
- (C) inserir imagens do computador, da biblioteca de imagens de estoque ou de fontes online.
- (D) dividir o texto em duas ou mais colunas.
- (E) adicionar uma anotação no pé da página fornecendo mais informações sobre algo em seu documento.

Questão 29

No MS-Excel 2019, o atalho “Ctrl + Shift + U”, é utilizado para:

- (A) cancelar uma entrada na célula ou na barra de fórmulas.
- (B) calcular todas as planilhas em todas as pastas de trabalho abertas.
- (C) inserir uma função.
- (D) expandir ou recolher a barra de fórmulas.
- (E) criar, executar, editar ou excluir uma macro.

Questão 30

Analise e responda.

- I- Winrar.
- II- Gzip.
- III- B1 Free Archiver.

As opções acima são exemplos de:

- (A) ambientes para reuniões virtuais.
- (B) chat.
- (C) compactadores de arquivos.
- (D) aplicativos para apresentações.
- (E) sistemas antivírus.

Ética e Legislação na Administração Pública**Questão 31**

Leia as afirmativas abaixo.

São deveres fundamentais do servidor público:

I – ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa apenas para ele.

II – retardar qualquer prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade a seu cargo.

III – tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público.

IV – ter consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam na adequada prestação dos serviços públicos.

Estão corretas as afirmativas:

- (A) I, II, III e IV.
- (B) III e IV, apenas.
- (C) II e IV, apenas.
- (D) I e II, apenas.
- (E) II, III e IV, apenas.

Questão 32

A respeito da Lei de Improbidade Administrativa, assinale a alternativa correta.

- (A) As disposições desta Lei não são aplicáveis àquele que, não sendo agente público, induza ou concorra dolosamente para a prática do ato de improbidade.
- (B) As sanções desta Lei se aplicarão à pessoa jurídica, caso o ato de improbidade administrativa seja também sancionado como ato lesivo à administração pública.
- (C) Os sócios, os cotistas, os diretores e os colaboradores de pessoa jurídica de direito privado não respondem pelo ato de improbidade que venha a ser imputado à pessoa jurídica, salvo se, comprovadamente, houver participação e benefícios diretos.
- (D) Se houver indícios de ato de improbidade, a autoridade que conhecer dos fatos não representará ao Ministério Público.
- (E) O sucessor ou o herdeiro daquele que causar dano ao erário ou que se enriquecer ilicitamente estão sujeitos apenas à obrigação de repará-lo até o limite do valor da herança ou do patrimônio transferido.

Questão 33

O acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011 compreende, entre outros, os direitos de obter:

- (A) orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, exceto sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada.
- (B) informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, porém, apenas os recolhidos a arquivos públicos.
- (C) informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, exceto as relativas à sua política, organização e serviços.
- (D) informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos.
- (E) informação relativa ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, excluindo apenas as prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

Questão 34

Para que seja eficiente, a governança corporativa deve funcionar como elo entre diferentes interesses. Então, é preciso que ela englobe alguns mecanismos de gestão. Podemos afirmar que o conselho fiscal é:

- (A) a parte interessada nos lucros da empresa e responsável pela escolha do conselho administrativo.
- (B) o responsável por direcionar a gestão da organização. É composta por figuras como presidente, VP, CEO, entre outros.
- (C) eleito pelos acionistas para garantir a conformidade com a legislação. Para isso, apoia-se constantemente em auditorias externas.
- (D) o corpo responsável por estabelecer as diretrizes e selecionar a diretoria da empresa.
- (E) eleito pelos acionistas para fiscalizar o rendimento dos funcionários.

Questão 35

Leia as afirmativas abaixo.

São crimes de responsabilidade contra o livre exercício dos poderes legislativo e judiciário e dos poderes constitucionais dos Estados:

I – violar as imunidades asseguradas aos membros do Congresso Nacional, das Assembleias Legislativas dos Estados, da Câmara dos Vereadores do Distrito Federal e das Câmaras Municipais.

II – permitir que força estrangeira transite pelo território do país ou nele permaneça quando a isso se oponha o Congresso Nacional

III – opor-se diretamente e por fatos ao livre exercício do Poder Judiciário, ou obstar, por meios violentos, ao efeito dos seus atos, mandados ou sentenças.

IV – intervir em negócios peculiares aos Estados ou aos Municípios com desobediência às normas constitucionais.

Estão corretas as afirmativas:

- (A) I, II, III e IV.
- (B) III e IV, apenas.
- (C) II e III, apenas.
- (D) I, II e III, apenas.
- (E) II, III e IV, apenas.

Conhecimentos Específicos

Questão 36

Os documentos que circulam entre os diferentes setores de uma instituição devem ser devidamente registrados e organizados. São documentos de arquivo caracterizados segundo a Espécie:

- I. ata e contrato.
 - II. documentos em .doc e .pdf.
 - III. decreto, ofício e certidão.
 - IV. microfilmes e microfichas.
- É correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) I e III.
- (C) II, III e IV.
- (D) II e IV.
- (E) II e III.

Questão 37

Para Almeida (1987), os arquivos possuem a missão de disseminar a informação para as pessoas que dela necessitam para uma tomada de decisão. O arquivo intermediário apresenta documentos:

- I. de utilização constante para a administração.
- II. pouco utilizados nos arquivos correntes.
- III. aguarda a eliminação ou recolhimento.
- IV. que são submetidos à tabela de temporalidade.
- V. preservados em caráter definitivo em função de seu valor.

É correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) III e V.
- (C) II, III e IV.
- (D) I e III.
- (E) IV e V.

Questão 38

No final do século XX a revolução tecnológica impôs o formato digital para registrar e documentar as ações das organizações e das pessoas, acarretando diversas mudanças nos ambientes corporativos.

Considerando esse contexto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

I. O SIGAD é aplicável em sistemas híbridos, isto é, que utilizam documentos digitais e documentos convencionais, incluindo operações como: captura de documentos, aplicação do plano de classificação, controle de versões, controle sobre os prazos de guarda e destinação, armazenamento seguro e procedimentos que garantam o acesso e a preservação a médio e longo prazo de documentos arquivísticos digitais e não digitais confiáveis e autêntico.

PORQUE

II. O SIGAD é capaz de manter a relação orgânica entre os documentos e garantir a confiabilidade, a autenticidade e o acesso, em longo do tempo, aos documentos arquivísticos: seu valor como fonte de prova das atividades do órgão produtor.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- (A) As asserções I e II são proposições falsas.
- (B) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- (C) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- (D) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- (E) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.

Questão 39

As comunicações oficiais devem ser estritamente impessoais e uniformes. Nesse contexto, a correspondência oficial nos órgãos públicos deve seguir:

- I. a padronização tipográfica, de papéis e de diagramação dos documentos.
- II. a exclusão de itens desnecessários e não ideias e informações do texto.
- III. o excesso de sinônimos e palavras ou expressões de duplo sentido.
- IV. uma forma fixa de se redigir, uma linguagem administrativa rígida e excessivamente burocrática.

É correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) III e IV.
- (C) II e IV.
- (D) I e II.
- (E) II e III.

Questão 40

O setor público enfrenta desafios para melhorar a qualidade de seus serviços e aumentar a satisfação dos usuários. Nesse contexto, para uma comunicação telefônica de excelência ao público, é necessário:

- I. responder uma única vez às dúvidas mais comuns dos usuários.
- II. comprometer-se em garantir ao interlocutor uma resposta rápida.
- III. dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer.
- IV. atender às necessidades do cliente oferecendo alternativas.

É correto o que se afirma em:

- (A) II, III e IV.
- (B) I e III.
- (C) I e IV.
- (D) I, II e III.
- (E) I e II.

Questão 41

A ética, especificamente no serviço público, é o conjunto de normas que rege a conduta dos trabalhadores que servem à população brasileira. O código de ética no serviço público impede:

- I. a criação de artifícios para atrasar ou dificultar o atendimento ao cidadão.
- II. as sanções e mecanismos que penalizam servidores públicos que agem em desacordo com suas atividades.
- III. o servidor de utilizar do seu cargo e influência para favorecimento de si ou de outros.
- IV. a busca do equilíbrio entre a legalidade e a finalidade na tentativa de proporcionar a consolidação da moralidade.

É correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) III e IV.
- (C) II, III e IV.
- (D) I e II.
- (E) I e III.

Questão 42

Quando o método numérico simples não é eficiente, o mais indicado é utilizar o método dígito-terminal para facilitar o controle quando existem grandes volumes de documentos. Esse método, consiste em:

- (A) realizar o arquivamento dos documentos de acordo com o assunto tratado neles.
- (B) classificar seguindo os assuntos básicos ou temas que possam ser decompostos.
- (C) criar um código numérico para assuntos principais e correlatos, criando uma hierarquia.
- (D) utilizar grupos numéricos formados por pares de números, lidos da direita para a esquerda.
- (E) classificar os documentos a partir de seu local de origem.

Questão 43

Observe a charge abaixo:



<https://br.pinterest.com/pin/664421751269692016/>

A forma de tratamento nas comunicações com agentes públicos da administração pública federal, na charge acima, deve ser substituída para:

- (A) Excelentíssimo.
- (B) Excelentíssimo Senhor.
- (C) Senhor.
- (D) Ilustríssimo.
- (E) Vossa Senhoria.

Questão 44

O atendimento ao público é muito mais amplo que simplesmente fornecer documentos ou encaminhar pessoas. Nesse contexto, atender ao público em geral, prestando as informações requerida com rapidez no atendimento, significa atender com:

- (A) segurança.
- (B) presteza.
- (C) credibilidade.
- (D) acessibilidade.
- (E) confiabilidade.

Questão 45

As organizações vêm cada vez mais transformando ou produzindo documentos exclusivamente em formato digital. O documento digital é codificado:

- (A) na construção de uma pesquisa com maior confiabilidade.
- (B) para representar o documento de acordo com o seu suporte.
- (C) de acordo com as características físicas e técnicas de registros
- (D) por uma cópia idêntica que chamamos de porta-original.
- (E) em dígitos binários, acessíveis e interpretáveis.

Questão 46

Na área da administração pública, a qualidade está relacionada com a questão de cidadania. São princípios para a gestão da qualidade:

- I. as ações de desbloqueio gerencial.
- II. o desenvolvimento dos recursos humanos.
- III. a identificação dos clientes internos e externos.
- IV. a avaliação da satisfação dos clientes.

É correto o que se afirma em:

- (A) II, III e IV.
- (B) I e II.
- (C) I e IV.
- (D) I, II e III.
- (E) I, III e IV.

Questão 47

Na organização de arquivos, é necessário:

- I. definir um método de ordenação, numérico, alfabético ou outros.
- II. prestar atenção nos documentos com prazos expirados e descartar da forma correta.
- III. atender de forma personalizada, atingindo a satisfação do cliente.
- IV. separar e classificar os documentos de acordo com os critérios estabelecidos.
- V. valorizar o desarranjo dos documentos da coletividade em pastas.

É correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) III e IV.
- (C) I, II e IV.
- (D) I e V.
- (E) I e III.

Questão 48

São documentos importantes de guarda permanente:

- I. Cartão do Programa de Integração Social (PIS).
- II. Nota fiscal de produtos e serviços não-duráveis.
- III. Livro de Inspeção do trabalho.
- IV. Comprovante de pagamento de conta de água e luz.

É correto o que se afirma em:

- (A) I e III.
- (B) I e IV.
- (C) II e III.
- (D) II e IV.
- (E) I, II e III.

Questão 49

O relatório administrativo é voltado para a área administrativa da empresa baseado em uma série de dados específicos e relevantes para a administração. Esse relatório, contempla:

- I. o descarte de documentos para entender a operação.
- II. o relato acadêmico, cuja intenção é reforçar os detalhes.
- III. as razões pelas quais se faz o relatório e o estudo.
- IV. sugestões, resultados e constatações.
- V. análise, parecer e resultado final.

É correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) III e V.
- (C) I, IV e V.
- (D) III, IV e V.
- (E) I, II e V.

Questão 50

O arquivo formado por um conjunto de documentos que se originam de ações articuladas em prol da missão de uma entidade, resultando em um todo orgânico cujas partes são inter-relacionadas de modo a fornecer o sentido do conjunto, apresenta como qualidade dos seus documentos a:

- (A) arbitrariedade.
- (B) organicidade.
- (C) unicidade.
- (D) cumulatividade.
- (E) imparcialidade.