



## CADERNO DE PROVA

Concurso Público nº 01/2012

Nível Fundamental

# CARGO 100: CONTÍNUO

## LEIA AS INSTRUÇÕES

1. Confira se seu CADERNO DE PROVA corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém cinquenta questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 50.
2. Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
3. O CARTÃO-RESPOSTA, que será entregue pelo fiscal durante a prova, é o único documento válido para a correção das questões objetivas expostas neste caderno.
4. Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome e cargo. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal.
5. No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente as suas respostas deve ser feita utilizando caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
6. Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
7. Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
8. A duração total da prova objetiva é de 4 horas, incluindo o tempo destinado à identificação – que será feita no decorrer da prova – e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
9. Reserve, no mínimo, os 20 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
10. Você deverá permanecer, obrigatoriamente, em sala, por no mínimo, 1 hora após o início da prova e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
11. É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
12. Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
13. Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA e deixe o local de prova.

## INFORMAÇÕES

- **01/10/2012** - A partir das 10h (horário de Brasília) – Divulgação do Gabarito Preliminar das provas objetivas - [www.quadrix.org.br](http://www.quadrix.org.br)
- **02 e 03/10/2012** - Recursos das provas objetivas de acordo com determinações do edital normativo.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- **A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA, poderá implicar a anulação da sua prova.**

CHAVE DE SEGURANÇA:  
C O N 4 3 5



## LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder às **questões** de 1 a 5, leia o texto abaixo.

### Panda gigante nasce no zoológico de Tóquio

#### Filhote de Shin Shin e Li Li é o primeiro a ser concebido por reprodução natural no local

05 de julho de 2012

O Zoológico de Tóquio anunciou **o nascimento do primeiro panda gigante da instituição** em quase um quarto de século. O sexo do bebê urso ainda é desconhecido, mas ele e sua mãe, Shin Shin, se encontram em bom estado de saúde, anunciou o portavoz local.

O bebê é a primeira cria de pandas do zoológico em 24 anos e também o primeiro por reprodução natural, já que em 1989 haviam nascido três novos pandas, mas por processo de inseminação artificial.

Shin Shin e seu companheiro, Li Li, copularam no final de março. Os administradores do zoológico suspenderam a exibição da fêmea por volta de 30 de junho depois que ela demonstrou sinais de que estaria esperando um filhote.

O casal de pandas gigantes é uma das maiores atrações do zoológico de Tóquio. Eles chegaram no local em fevereiro de 2011 em meio a grande expectativa, já que a capital japonesa não tinha nenhum exemplar da espécie desde abril de 2008. O governo chinês cedeu os animais ao Japão por dez anos em troca de US\$ 950 mil anuais.

A política chinesa de ceder esses animais a outros zoológicos ficou conhecida como a "diplomacia do panda", já que a espécie é considerada um tesouro nacional por Pequim. A primeira vez que a China doou um casal de pandas gigantes ao Japão foi em 1972, quando Lan Lan e Kang Kang representaram a restauração dos laços diplomáticos entre os países asiáticos.

(Disponível em [www.estadao.com.br](http://www.estadao.com.br))

### QUESTÃO 1

Pela leitura do texto, pode-se afirmar corretamente que:

- (A) o zoológico de Tóquio é o único onde nascem filhotes de panda gigante.
- (B) o panda Li Li nasceu por inseminação artificial.
- (C) a panda Shin Shin deu à luz dois filhotes de panda, sendo apenas um deles descendente de Li Li.
- (D) em 24 anos, o nascimento do panda gigante de que trata o texto foi o único que se deu por meios naturais.
- (E) a panda deu à luz em junho.

### QUESTÃO 2

Sobre o trecho “o nascimento do primeiro panda gigante da instituição”, que aparece em destaque no texto, analise as afirmações.

- I. Apresenta problemas graves de coerência textual.
- II. Apresenta problemas de acentuação gráfica em uma ou mais das palavras que o constituem.
- III. Apresenta um desvio em relação às normas de Regência Nominal.
- IV. Exerce função de complemento verbal do verbo “anunciar”.

É correto o que se afirma em:

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

### QUESTÃO 3

Todas as palavras a seguir foram retiradas do quarto parágrafo do texto. Assinale aquela que for um adjetivo, no contexto em que aparece.

- (A) casal.
- (B) é.
- (C) das.
- (D) expectativa.
- (E) japonesa.

### QUESTÃO 4

Releia o trecho abaixo, retirado do texto:

*“Eles chegaram no local em fevereiro de 2011 (...)”.*

Para que o trecho se torne adequado em relação à Norma Culta da Língua Portuguesa, deveria ser reescrito da seguinte maneira:

- (A) Eles chegaram ao local em fevereiro de 2011 (...).
- (B) Chegaram eles no local em fevereiro de 2011 (...).
- (C) Eles chegaram no local, em fevereiro de 2011 (...).
- (D) Eles chegaram no local em fevereiro do ano de 2011 (...).
- (E) Eles chegaram no local em fevereiro de 2011 (...).

### QUESTÃO 5

A palavra que leva acento pelo mesmo motivo de “Tóquio” é:

- (A) Zoológico.
- (B) Espécie.
- (C) Bebê.
- (D) Três.
- (E) Asiáticos.



Para responder às **questões** de 6 a 8, leia a tirinha abaixo. Nela, o personagem principal é Horácio, o pequeno dinossauro.



(Disponível em [turmadamonicaquadrinhos.blogspot.com.br](http://turmadamonicaquadrinhos.blogspot.com.br))

**QUESTÃO 6**

Sobre a palavra “Piteco”, que aparece no segundo quadrinho, analise as afirmações.

- I. É um substantivo próprio e deve ser escrito com inicial maiúscula.
- II. Exerce função de vocativo.
- III. Deveria receber acento gráfico, sabendo-se que se trata de uma palavra paroxítona.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I e II são corretas.
- (B) somente I e III são corretas.
- (C) somente II e III são corretas.
- (D) todas são incorretas.
- (E) todas são corretas.

**QUESTÃO 7**

Assinale a alternativa em que há, respectivamente:

- UM ARTIGO
- UMA PREPOSIÇÃO
- UMA CONJUNÇÃO

- (A) até (primeiro quadrinho) – de (primeiro quadrinho) – me (primeiro quadrinho)
- (B) um (primeiro quadrinho) – de (primeiro quadrinho) – se (terceiro quadrinho)
- (C) de (primeiro quadrinho) – um (segundo quadrinho) – é (segundo quadrinho, em “ele não é”)
- (D) um (segundo quadrinho) – é (segundo quadrinho, em “é que...”) – e (terceiro quadrinho)
- (E) de (primeiro quadrinho) – um (primeiro quadrinho) – um (segundo quadrinho)

**QUESTÃO 8**

Sobre a forma verbal “fosse”, do terceiro quadrinho, assinale a alternativa correta.

- (A) É forma de um verbo regular.
- (B) É forma de um verbo da primeira conjugação.
- (C) Está no Modo Subjuntivo.
- (D) Está no presente.
- (E) Indica uma ordem ou um pedido, por isso está no Imperativo.

As **questões 9 e 10** referem-se ao anúncio abaixo.



(Disponível em <http://alemdasideias.wordpress.com/>)

**QUESTÃO 9**

Sobre o anúncio, assinale a afirmação correta.

- (A) Possui um problema grave de coesão textual.
- (B) Trata da vida de celebridades.
- (C) Apresenta desvios em relação às normas de Concordância Verbal e Nominal.
- (D) Pode aparecer somente em revistas especializadas em animais.
- (E) Usa a ironia para chamar a atenção do leitor.



**QUESTÃO 10**

Escolha a palavra que menos seria adequada para substituir “futilidade”, levando em consideração seu significado.

- (A) Frivolidade.
- (B) Tolice.
- (C) Bobice.
- (D) Importância.
- (E) Ninharia.

**MATEMÁTICA****QUESTÃO 11**

Um número deixa resto e quociente iguais a 5, se dividido por 11. Qual será o resto deixado por esse número quando for dividido por 13?

- (A) 6
- (B) 7
- (C) 8
- (D) 5
- (E) 2

**QUESTÃO 12**

Qual o valor de:

$$\{-4 + (-5) \cdot [-3 - (-2 + 4) \cdot 5] \cdot (-1)\} \div (-23)?$$

- (A) 4
- (B) 6
- (C) 1
- (D) 3
- (E) 7

**QUESTÃO 13**

Considere um número natural  $n$ , tal que  $n$  é ímpar. O número  $m = n^2 - n$  é:

- (A) primo
- (B) par
- (C) ímpar
- (D) divisor de  $n^2$
- (E) quadrado perfeito

**QUESTÃO 14**

Comprei sete pares de meias por R\$ 42,00. Se eu tivesse comprado vinte pares, ganharia um desconto de 20%. Quanto, então, eu pagaria pelos vinte pares?

- (A) R\$ 60,00
- (B) R\$ 72,00
- (C) R\$ 80,00
- (D) R\$ 88,00
- (E) R\$ 96,00

**QUESTÃO 15**

A diferença entre três sétimos de um número e dois quintos do seu antecessor é igual a 1. Quem é o menor número primo maior que esse número?

- (A) 17
- (B) 19
- (C) 21
- (D) 23
- (E) 29

**QUESTÃO 16**

Quantos litros são equivalentes a  $1 \text{ m}^3$ ?

- (A) 1000
- (B) 100
- (C) 10
- (D) 1
- (E) 0,1

**QUESTÃO 17**

Uma mercadoria custava R\$ 80,00 em dezembro e R\$ 56,00 em janeiro. Se em fevereiro passou a custar R\$ 84,00, qual a diferença entre o aumento e a diminuição nos preços dessa mercadoria?

- (A) 12%
- (B) 20%
- (C) 25%
- (D) 35%
- (E) 42%

**QUESTÃO 18**

Qual o valor de  $\frac{1}{2} + \frac{1}{3} - \frac{3}{5} \div \frac{3}{2}$ ?

- (A)  $\frac{13}{30}$
- (B)  $\frac{11}{30}$
- (C)  $\frac{7}{30}$
- (D)  $\frac{7}{13}$
- (E)  $\frac{5}{13}$

**QUESTÃO 19**

Uma caixa com 500 parafusos custa, no atacado, R\$ 18,00. Quanto custaria uma caixa com 125 parafusos, se o seu preço no atacado fosse o equivalente ao preço da caixa com 500 parafusos?

- (A) R\$ 6,00
- (B) R\$ 5,40
- (C) R\$ 5,00
- (D) R\$ 4,80
- (E) R\$ 4,50



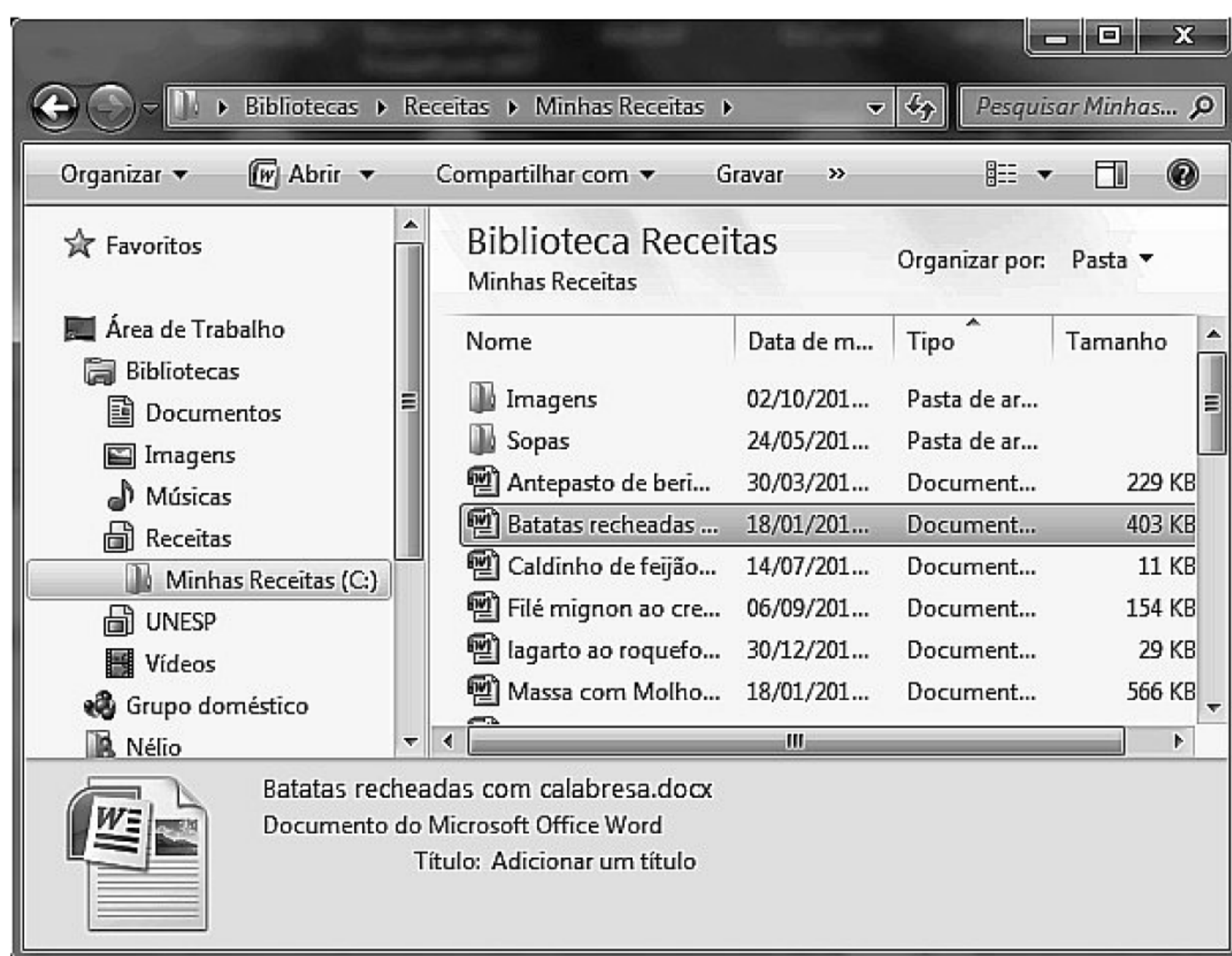
**QUESTÃO 20**

Trabalhando oito horas por dia pinte 300 m<sup>2</sup> de paredes da minha casa em cinco dias. Se eu tivesse trabalhado quatro horas por dia durante quinze dias, quantos metros quadrados teria pintado?

- (A) 500
- (B) 450
- (C) 420
- (D) 400
- (E) 350

**NOÇÕES DE INFORMÁTICA**

Nas questões que avaliam os conhecimentos de noções de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração padrão, em português, que o mouse está configurado para pessoas destros, que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse e que teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

**QUESTÃO 21**

Na figura acima, vemos uma janela do Windows Explorer mostrando o conteúdo de uma pasta de um computador com o Windows 7 instalado. Para deletar o arquivo selecionado, sem que o mesmo vá para a lixeira, você deve:

- (A) Acionar CTRL enquanto clica sobre o arquivo.
- (B) Dar um duplo clique sobre o mesmo.
- (C) Acionar ALT+DEL.
- (D) Dar um triplo clique sobre o mesmo.
- (E) Acionar SHIFT+DEL.

**QUESTÃO 22**

Nas alternativas a seguir, são apresentados diversos dispositivos de armazenamento de dados, exceto:

- (A) HD.
- (B) Modem.
- (C) Pendrive.
- (D) CD.
- (E) DVD.


**QUESTÃO 23**

No MS Word 2007 BR, em sua instalação padrão, os atalhos de teclado que respectivamente desfazem o último comando/digitação, negritam o texto selecionado e salvam o documento são:

- (A) CTRL+Z; CTRL+N; CTRL+B.
- (B) ALT+Z; CTRL+I; CTRL+S.
- (C) CTRL+Y; SHIFT+CTRL+B; ALT+F4.
- (D) ALT+F4; CTRL+Z; SHIFT+CTRL+B.
- (E) SHIFT+ALT+Z; ALT+N; SHIF+CTRL+B.

**QUESTÃO 24**

Você está editando um documento no MS Word 2007 e precisa criar uma tabela de 6 linhas e 3 colunas em seu texto. Para isso você deve:

- (A) na guia **Início**, clicar no botão  e selecionar a quantidade de linhas e colunas da tabela.
- (B) na guia **Inserir**, clicar no botão **Tabela** presente no grupo **Tabelas** e selecionar a quantidade de linhas e colunas desejada.
- (C) clicar com o botão direito do mouse onde deseja criar a tabela, selecionar a opção **Inserir Tabela** e digitar a quantidade de linhas e colunas no diálogo que se abre.
- (D) clicar no menu **Inserir**, em seguida na opção **Tabela** e digitar a quantidade de linhas e colunas desejada no diálogo que se abre.
- (E) na guia **Início**, clicar no botão **Inserir Tabela** e digitar a quantidade de linhas e colunas no diálogo que se abre.

**QUESTÃO 25**

|   | A | B | C |
|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 8 | 6 |
| 2 | 4 | 2 | 9 |
| 3 | 7 | 5 | 3 |


Na figura acima vemos uma planilha criada no MS Excel 2007. Supondo que na célula D4 haja a fórmula =C3^B2+4\*A1-C1/2, o resultado apresentado será:

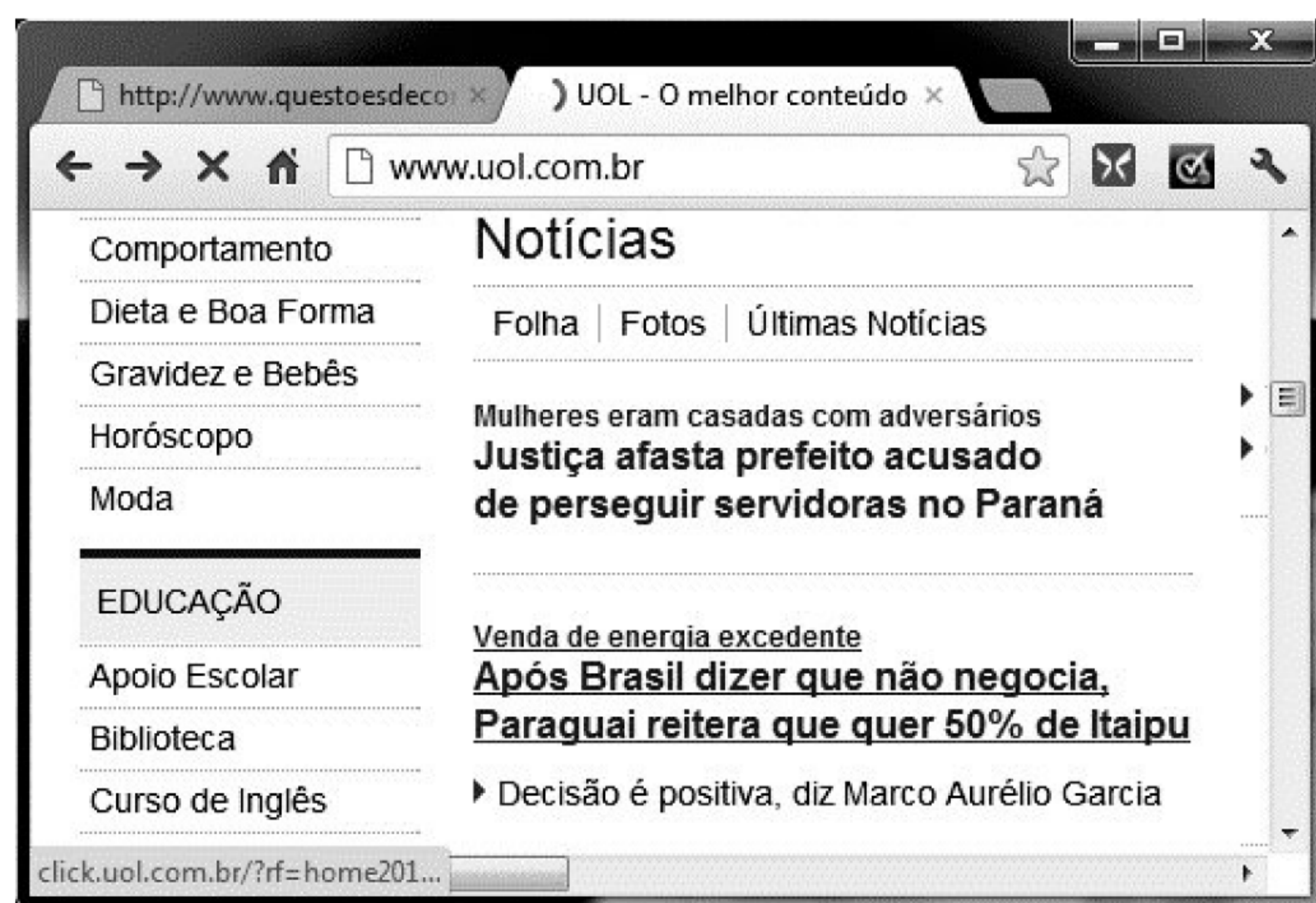
- (A) 12.
- (B) 7.
- (C) 10.
- (D) 27.
- (E) 9.








**QUESTÃO 26**

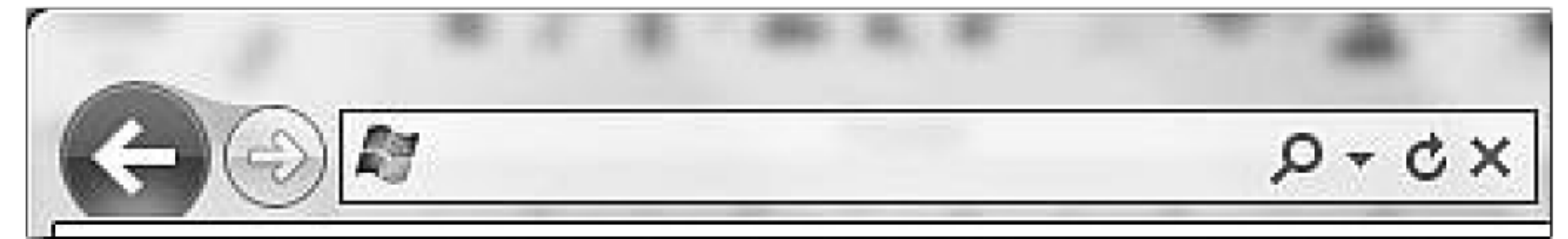
Considere que você está usando o MS Outlook 2007 para enviar e receber mensagens de e-mail, está visualizando o conteúdo da pasta Caixa de Entrada de sua conta e selecionou uma de suas muitas mensagens. Assinale a alternativa correta.

- (A) Ao acionar **DEL** a mensagem é excluída permanentemente sem ser enviada para a pasta **Itens Excluídos**.
- (B) Para marcar a mensagem como não lida, podemos clicar no botão .
- (C) Para imprimir a mensagem, podemos usar o atalho de teclado **CTRL+I**.
- (D) As mensagens podem ser ordenadas somente por **Data**, remetente (**De**) e **Assunto**.
- (E) Se clicarmos no botão **Responder a Todos**, a resposta da mensagem será enviada ao remetente e a todos os demais destinatários da mensagem.



**QUESTÃO 27**

Na figura acima, vemos uma janela do navegador Google Chrome. Com base na figura e em seus conhecimentos, assinale abaixo a alternativa correta.

- (A)  Avança para a **guia à direita** da atual.
- (B)  Volta para a página especificada como **Página Inicial**.
- (C)  Adiciona a página atual aos **Favoritos**.
- (D)  Abre o **editor HTML** para editar a página atual.
- (E)  Volta para a página **www.google.com**.

**QUESTÃO 28**

Na figura acima, vemos a Barra de Endereços do MS Internet Explorer 9. Se você digitar o endereço de um site, você irá diretamente a ele, mas se você inserir um termo de pesquisa ou um endereço incompleto, será efetuada uma busca usando um mecanismo de pesquisa da web que é determinado nas configurações do programa. Caso existam vários mecanismos de busca instalados, e você deseje que a pesquisa seja feita por um mecanismo que não seja o padrão, você deve:

- (A) Digitar **?:<nome do mecanismo>** após o termo/endereço a ser pesquisado. Por exemplo: **abacate ?:google**.
- (B) Clicar no botão  e, em seguida, no nome do mecanismo de pesquisa na lista que se abre.
- (C) Digitar **?** antes do termo/endereço a ser pesquisado e, em seguida, escolher o mecanismo de busca no **diálogo** que se abre.
- (D) Acionar **SHIFT+ENTER** após digitar o termo/endereço de pesquisa e clicar no ícone do mecanismo de busca no **diálogo** que se abre.
- (E) Clicar no botão  e, em seguida, no ícone do mecanismo de pesquisa desejado na lista que se abre.

**QUESTÃO 29**

Na figura acima, vemos uma tela do Google Chrome aberta em um conhecido webmail, em que o usuário está criando uma nova mensagem. Baseado na figura e em seus conhecimentos, assinale a alternativa correta.

- (A) A mensagem será copiada para um destinatário.
- (B) A mensagem será enviada somente para 4 destinatários.
- (C) O usuário **juliano@intermad.com.br** saberá que a mensagem também foi enviada apenas para o destinatário **carlos@intermad.com.br**.
- (D) O destinatário **carlos@intermad.com.br** não saberá que a mensagem também foi enviada para o destinatário **joaopedro@intermad.com.br**.
- (E) Nenhum destinatário saberá que a mensagem foi enviada para outro destinatário.



**QUESTÃO 30**

Você acabou de receber no **MS Outlook** uma mensagem de e-mail contendo em anexo um arquivo chamado **normas.docx**. Avalie as afirmações.

- I. Esse arquivo pode ser aberto no **MS Word 2007** ou **MS Word 2010**.
- II. Por se tratar de um documento do **MS Word**, ele não precisa ser verificado quanto a vírus.
- III. Se a mensagem for **encaminhada** a outro destinatário de e-mail, os anexos também serão enviados.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente I e III.
- (C) somente II e III.
- (D) todas as afirmações.
- (E) nenhuma das afirmações.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 31**

Qual das alternativas identifica uma autarquia pública?

- (A) Banco Central.
- (B) Casas Bahia.
- (C) Volkswagen do Brasil.
- (D) Universidade Paulista.
- (E) Hospital Santa Helena.

**QUESTÃO 32**

Os conceitos de arquivologia englobam a classificação dos arquivos quanto à sua natureza mantenedora. Observe as duas colunas e associe os conceitos aos respectivos exemplos.

**Tipos de arquivos**

1. Público.
2. Institucional.
3. Comercial.
4. Pessoal.

**Exemplos**

- a. Lojas comerciais
- b. Instituições governamentais
- c. Documentos da casa própria e fotos de familiares
- d. Documentos de igrejas, associações e sindicatos.

- (A) (1,d); (2,a); (3,c); (4,b)
- (B) (1,a); (2,c); (3,b); (4,d)
- (C) (1,c); (2,b); (3,d); (4,a)
- (D) (1,b); (2,d); (3,a); (4,c)
- (E) (1,a); (2,b); (3,c); (4,d)

**QUESTÃO 33**

Um contínuo, ao iniciar no novo cargo, teve como primeira tarefa organizar documentos relacionando-os de forma sistemática, a fim de permitir, posteriormente, uma melhor consulta de suas informações. Esse processo está relacionado com:

- (A) Descarte.
- (B) Agregação.
- (C) Indexação.
- (D) Expedição.
- (E) Ajuste.

**QUESTÃO 34**

Estima-se que 80% dos contatos entre os clientes e as empresas são feitos via telefone. O atendimento telefônico tem importância enorme na imagem da empresa, criada pelo cliente (Marques, F. Guia prático de excelência em serviços. São Paulo: Nobel, 2007). Qual das alternativas expressa melhor a participação de cada um dos componentes da comunicação por telefone?

- (A) Conteúdo verbal: aproximadamente 20%; tom de voz: aproximadamente 80%.
- (B) Conteúdo verbal: aproximadamente 10%; tom de voz: aproximadamente 40%; linguagem corporal: aproximadamente 50%.
- (C) Conteúdo verbal: aproximadamente 80%; tom de voz: aproximadamente 20%.
- (D) Conteúdo verbal: aproximadamente 50%; tom de voz: aproximadamente 40%; linguagem corporal: aproximadamente 10%.
- (E) Conteúdo verbal: aproximadamente 50%; tom de voz: aproximadamente 50%.

**QUESTÃO 35**

Qual o papel do *ombudsman* nas instituições públicas?

- (A) É um funcionário que é responsável pela segurança da informação dos softwares utilizados na instituição.
- (B) É o cargo mais alto da administração de uma instituição pública.
- (C) É uma divisão especial do órgão público voltada ao atendimento para estrangeiros.
- (D) É qualquer chefe de departamento de órgão público.
- (E) É um funcionário do governo que investiga as queixas dos cidadãos contra os órgãos da administração pública.

**QUESTÃO 36**

Em qual tipo de cartório deve ser registrada uma associação de bairro?

- (A) Cartório de Registro de Imóveis.
- (B) Cartório de Títulos e Protestos.
- (C) Cartório de Notas.
- (D) Cartório de Registro Civil de Pessoas Naturais.
- (E) Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas.



**QUESTÃO 37**

Uma impressora matricial é aquela em que:

- (A) É usado toner para impressão monocromática.
- (B) São feitas impressões coloridas por meio do uso de cartuchos recarregáveis.
- (C) É possível usar formulário contínuo com carbono.
- (D) São feitas impressões perfeitas por meio de jato de cera.
- (E) É usada tecnologia laser.

**QUESTÃO 38**

Um dos aspectos essenciais no atendimento ao cliente é a comunicação, portanto é importante analisarmos os elementos que compõem o processo da comunicação. Qual das alternativas expressa esses elementos?

- (A) Expressão corporal, expressão verbal e escrita.
- (B) Cordialidade, respeito e assertividade.
- (C) Ambiente agradável e higiene.
- (D) Calor humano, cordialidade, e respeito.
- (E) Emissor, receptor, mensagem e retorno.

**QUESTÃO 39**

Num atendimento telefônico, a dicção é um dos aspectos importantes que deve ser considerado. O que significa dicção?

- (A) Forma de atender ao telefone com presteza.
- (B) O modo de pronunciar as palavras.
- (C) Falar ao telefone lentamente.
- (D) Saber ouvir aquele que está falando (audição).
- (E) Autoridade, seriedade.

**QUESTÃO 40**

Dentre as situações a seguir, qual não indica um tratamento adequado durante o atendimento telefônico em uma instituição?

- (A) Quando o interesse pelo cliente é evidente e real.
- (B) Quando são empregadas expressões carinhosas como “Querido”, “meu amor”.
- (C) Quando há respeito.
- (D) Quando cortesias normais são incluídas (“por favor”, “muito obrigado”).
- (E) Quando nomes são usados e pronunciados corretamente.

**QUESTÃO 41**

Qual das alternativas não se refere ao protocolo de documentos?

- (A) Setor encarregado do recebimento, registro distribuição e movimentação e expedição de documentos.
- (B) Nome atribuído ao número do registro dado ao documento.
- (C) Nome atribuído ao livro de registro de documentos recebidos e expedidos
- (D) Conjunto de medidas de ordem administrativa que contribuem para a preservação da integridade dos documentos
- (E) Recebimento, registro, distribuição e expedição de correspondências.

**QUESTÃO 42**

Os métodos mais comuns de organização de documentos são: alfabético, geográfico, numérico e por assuntos. Qual das alternativas explica o método geográfico?

- (A) Consiste na classificação do documento com base na data.
- (B) Consiste na organização do material tendo por base o nome de uma pessoa ou empresa, constante no documento.
- (C) Consiste na classificação do documento com base no local de procedência da informação.
- (D) Consiste na classificação do documento que considera o seu conteúdo. É necessária uma análise minuciosa e interpretação desse conteúdo.
- (E) Consiste na ordenação dos assuntos de forma alfabética.

**QUESTÃO 43**

É um dos meios de transportes mais antigos que se conhece, tendo desempenhado importante papel na penetração, povoamento e ocupação do interior dos continentes. Nesses casos, os rios funcionaram como verdadeiros caminhos naturais. O texto acima trata de qual meio de transporte?

- (A) Portuário.
- (B) Ferroviário.
- (C) Aéreo.
- (D) Fluvial.
- (E) Aquático.

**QUESTÃO 44**

Fac-símile é um equipamento de escritório utilizado, essencialmente, para:

- (A) Destruir documentos inutilizados que não devem ser jogados no lixo comum, devido ao risco de serem reutilizados de forma fraudulenta.
- (B) Fazer cópias de documentos e nada mais.
- (C) Permitir comunicação oral com telefones celulares.
- (D) Enviar informações a partir de uma cópia impressa, por meio de linha telefônica, bem como receber informações da mesma forma.
- (E) Acessar à internet e cuidar da segurança da informação.

**QUESTÃO 45**

Com relação a atendimento público, qual das alternativas não se refere a uma obrigação do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor)?

- (A) Orientar os clientes tendo total conhecimento do que está ocorrendo na instituição.
- (B) Ouvir atentamente os clientes com o objetivo de resolver a situação.
- (C) Proteger o negócio contra clientes ruins.
- (D) Estabelecer uma comunicação única e personalizada com o cliente.
- (E) Atender às reclamações com rapidez e eficiência.



**QUESTÃO 46**

Com o desenvolvimento da TIC (Tecnologia da Informação e da Comunicação), os bancos disponibilizaram novos recursos aos seus clientes. A Linha Digitável é um exemplo que facilita o pagamento de contas por meios eletrônicos. Qual das alternativas explica esse recurso?

- (A) Um conjunto de números que representam as informações de um boleto, substituindo assim o código de barras.
- (B) Número que identifica o boleto, também é chamado de Nosso Número.
- (C) Identificação do cliente no site do banco. O mesmo que login e senha.
- (D) Número que deve ser digitado no caixa eletrônico, em cada operação que o cliente pretende fazer. Trata-se de um código de segurança para evitar fraudes.
- (E) Linha, do boleto, em que aparece o nome e endereço do devedor.

**QUESTÃO 47**

Leia as afirmativas a seguir.

- I. A Hierarquia representa a cadeia de comando que se inicia nos gestores de topo e segue até aos trabalhadores não gestores, passando sucessivamente por todos os níveis da estrutura organizacional.
- II. Numa relação de trabalho entre o chefe e aqueles que prestam conta a ele, dizemos que estes últimos são subordinados ao chefe.
- III. Numa relação de trabalho entre o chefe e aqueles que prestam conta a ele, dizemos que o chefe é o subordinado.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I e III estão corretas.
- (B) somente I e II estão corretas.
- (C) somente II está correta.
- (D) todas estão corretas.
- (E) somente I está correta.

**QUESTÃO 48**

Um memorando deve ser usado quando:

- (A) algo deve ser comunicado oficialmente entre organizações empresariais de um mesmo setor produtivo.
- (B) algo importante deve ser memorizado.
- (C) uma empresa privada quer comunicar algo aos órgãos governamentais.
- (D) um órgão ligado ao governo quer divulgar uma informação à imprensa.
- (E) algo deve ser comunicado oficialmente entre unidades administrativas de um mesmo órgão.

**QUESTÃO 49**

A informação com o título de CEDENTE, num boleto bancário, refere-se:

- (A) ao nome de quem deve pagar o boleto, ou seja, o devedor.
- (B) ao nome de quem emitiu o boleto, que em geral é o titular da conta.
- (C) a um valor que vai ser pago pelo devedor.
- (D) ao nome do banco que vai fazer a operação bancária.
- (E) ao número que representa o código de barras.

**QUESTÃO 50**

O Sistema de Pagamentos permite transferência de recursos, bem como o processamento e a liquidação de pagamentos para pessoas, empresas, governo, Banco Central e instituições financeiras. O cliente bancário utiliza-se do Sistema de Pagamentos toda vez que emite cheques, faz compra com o cartão de débito ou ainda quando envia um DOC. Considerando esse contexto, indique a alternativa que se refere ao DOC.

- (A) Transferência de dinheiro entre contas correntes de bancos diferentes. Nessa modalidade de transferência, o dinheiro fica disponível no dia seguinte ao do processamento da operação.
- (B) Transferência rápida de dinheiro entre contas correntes de bancos diferentes, própria para valores elevados. Nessa modalidade, o dinheiro fica disponível no mesmo dia, desde que o emitente tenha saldo suficiente.
- (C) Documento enviado pelo correio para cobrança de uma dívida. O sacado deve pagar no banco de sua preferência até a data do vencimento.
- (D) Mensagem enviada aos clientes de um banco para esclarecimentos sobre seus investimentos.
- (E) Transferência de dinheiro entre contas de um mesmo banco.



## RASCUNHO