



CONCURSO PÚBLICO

## 5. PROVA OBJETIVA

ASSISTENTE EM C&T – ASSISTENTE 1  
(Secretariado)

### INSTRUÇÕES

- ♦ VOCÊ RECEBEU SUA FOLHA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO CONTENDO **60** QUESTÕES OBJETIVAS.
- ♦ PREENCHA COM SEU NOME E NÚMERO DE INSCRIÇÃO OS ESPAÇOS RESERVADOS NA CAPA DESTA CADERNO.
- ♦ LEIA CUIDADOSAMENTE AS QUESTÕES E ESCOLHA A RESPOSTA QUE VOCÊ CONSIDERA CORRETA.
- ♦ RESPONDA A TODAS AS QUESTÕES.
- ♦ TRANSCREVA PARA A FOLHA DE RESPOSTAS, COM CANETA DE TINTA AZUL OU PRETA, A ALTERNATIVA QUE JULGAR CERTA.
- ♦ A DURAÇÃO DA PROVA É DE **3 HORAS E 30 MINUTOS**.
- ♦ A SAÍDA DO CANDIDATO DO PRÉDIO SERÁ PERMITIDA APÓS TRANSCORRIDA A METADE DO TEMPO DE DURAÇÃO DA PROVA OBJETIVA.
- ♦ NO DECURSO DOS ÚLTIMOS **30** MINUTOS QUE ANTECEDEREM O TÉRMINO DA PROVA, O CANDIDATO PODERÁ SOLICITAR AO FISCAL A FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS PARA COPIAR OS ASSINALAMENTOS FEITOS NA FOLHA DE RESPOSTAS. A ESTES CANDIDATOS SERÁ PERMITIDO LEVAR A FOLHA INTERMEDIÁRIA PARA FUTURA CONFERÊNCIA COM O GABARITO A SER DIVULGADO.
- ♦ AO SAIR, O CANDIDATO DEVERÁ ENTREGAR AO FISCAL A FOLHA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

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

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

Número de inscrição \_\_\_\_\_

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números 01 a 12.

### *Razão, crença e dúvida*

Tomei contato com a história a seguir em junho passado. Em 2002, na Austrália, um casal perdeu a filha, Glória, de nove meses. A menina, a partir do quarto mês, apresentou sintomas de eczema infantil, uma condição alérgica que afeta mais de 10% dos bebês e, geralmente, acalma-se ou some com o passar dos anos. As causas da doença não são bem conhecidas pelos médicos. O problema é que o eczema (pele seca com prurido) provoca muita coceira, algo a que as crianças não resistem. A pele, ferida, abre-se para qualquer infecção. Foi o que aconteceu com Glória, que morreu de septicemia.

Não foi falta de sorte: o pai de Glória é homeopata e, em total acordo com a mulher, medicou a filha só com remédios homeopáticos (insuficientes na condição da menina). Isso até o fim, quando ela definhava pelas infecções internas e externas. Glória foi levada a um hospital três dias antes de morrer: as bactérias já estavam destruindo suas córneas, e os médicos só puderam lhe administrar morfina para aliviar seu sofrimento.

Os pais de Glória foram presos, acusados de homicídio por negligência e, no fim de setembro, condenados pela Justiça australiana: o pai, a oito anos de prisão, a mãe, a cinco anos e quatro meses. Segundo o juiz, Peter Johnson, ambos os pais “faltaram gravemente com suas obrigações diante da filha”: o marido, pela “arrogância” de sua preferência pela homeopatia e a mulher, pela excessiva “deferência” às decisões do marido.

Os termos da decisão de Johnson são admiráveis. A obediência – ao marido, no caso –, seja qual for seu fundamento cultural, nunca é desculpa. E, sobretudo, o marido foi condenado não por recorrer à homeopatia, mas pela “arrogância” que lhe permitiu perseverar em sua crença e em sua decisão diante do calvário pelo qual passava a menina. A sentença de Peter Johnson é, para mim, um modelo de racionalidade, porque estigmatiza a certeza independentemente do objeto de crença. Ou seja, o juiz não discutiu a autoridade do marido e, ainda menos, os méritos da homeopatia ou da medicina alopática. Tampouco desejou limitar a liberdade de opinião; a sentença penalizou apenas, por assim dizer, a rigidez.

Se me coloco no lugar dos pais de Glória, não consigo imaginar uma crença, por mais que ela possa ser crucial para mim, que resista à visão do corpinho de minha filha transformado numa ferida aberta e purulenta. Antes disso, eu (embora confiando, a princípio, na medicina alopática) já teria convocado não só os homeopatas, mas também todos os xamãs, feiticeiros e curandeiros, sem nenhuma vergonha e sem o sentimento de trair minhas “convicções”, pois a primeira delas, a que resume minha racionalidade, diz, humildemente, que há muito no mundo que minha razão não alcança. Além disso, com o juiz Johnson, pergunto-me onde se manifesta a razão: na arrogância das certezas ou na capacidade de duvidar?

(Contardo Calligaris, *Folha de S.Paulo*, 08.10.2009. Adaptado)

01. De acordo com o texto, a causa da morte da menina Glória foi

- (A) a coceira intensa provocada pelo eczema.
- (B) uma infecção generalizada.
- (C) o uso de medicamentos homeopáticos.
- (D) uma forte reação alérgica aos medicamentos.
- (E) a falta de empenho dos médicos, após a internação da menina.

02. Após a morte da filha, os pais de Glória foram acusados de homicídio por

- (A) terem falhado em suas obrigações paternas.
- (B) arrogância diante das recomendações hospitalares.
- (C) ignorarem as decisões da justiça australiana.
- (D) fazerem uso da homeopatia.
- (E) não seguirem as prescrições dos médicos.

03. O autor elogia a decisão do juiz porque a sentença

- (A) reconheceu que o pai foi excessivamente autoritário.
- (B) condenou a mãe por ter obedecido à autoridade do marido.
- (C) penalizou a arrogância demonstrada pelo pai, mesmo após a morte da filha.
- (D) estigmatizou os pais que optaram por um tratamento ineficaz.
- (E) baseou-se na condenação de qualquer convicção rígida.

04. No último parágrafo, o autor afirma

- (A) não ter nenhuma convicção.
- (B) duvidar do valor da racionalidade.
- (C) reconhecer que a razão possui limites.
- (D) preferir soluções religiosas às científicas.
- (E) acreditar que a razão é baseada em certezas.

05. Em – ... *sem nenhuma vergonha e sem o sentimento de trair minhas “convicções”*... – as aspas foram utilizadas para

- (A) indicar uma citação.
- (B) marcar o emprego de um neologismo.
- (C) indicar uma gíria.
- (D) relativizar o significado de uma palavra.
- (E) retomar palavra utilizada em outro texto.

06. Em – *Foi o que aconteceu com Glória*... – substituindo-se *com Glória* por um pronome, a frase deve assumir a seguinte forma, de acordo com a norma culta:

- (A) Foi o que lhe aconteceu...
- (B) Foi o que aconteceu-lhe...
- (C) Foi o que a aconteceu...
- (D) Foi o que aconteceu-na...
- (E) Foi o que aconteceu-la...

07. Em – *E, sobretudo, o marido foi condenado não por recorrer à homeopatia...* – o termo *sobretudo* pode ser substituído, sem comprometimento de sentido, por
- (A) surpreendentemente.
  - (B) por último.
  - (C) principalmente.
  - (D) eventualmente.
  - (E) de modo algum.
08. Assinale a alternativa que apresenta oração na voz passiva.
- (A) Tomei contato com a história a seguir em junho passado.
  - (B) As causas da doença não são bem conhecidas pelos médicos.
  - (C) Os termos da decisão de Johnson são admiráveis.
  - (D) ... a sentença penalizou apenas, por assim dizer, a rigidez.
  - (E) ... eu já teria convocado não só os homeopatas, mas também todos os xamãs, feiticeiros...
09. Assinale a alternativa que apresenta expressão de sentido figurado.
- (A) A menina, a partir do quarto mês, apresentou sintomas de eczema infantil...
  - (B) O pai de Glória é homeopata e, em total acordo com a mulher, medicou a filha...
  - (C) Glória foi levada a um hospital três dias antes de morrer.
  - (D) ... o juiz não discutiu a autoridade do marido e, ainda menos, os méritos da homeopatia...
  - (E) ... há muito no mundo que minha razão não alcança.

Considere o trecho para responder às questões de números 10 a 12.

*A sentença de Peter Johnson é, para mim, um modelo de racionalidade porque estigmatiza a certeza independentemente do objeto de crença.*

10. Assinale a alternativa em que o termo *para* expressa a mesma circunstância que no trecho.
- (A) Dedicou-se muito para passar no exame.
  - (B) Embora fosse sempre para a praia, aquela vez era especial.
  - (C) Trouxe para ela um lindo buquê de flores.
  - (D) Para quem estuda, as provas parecem ser mais fáceis.
  - (E) Para agradá-la, não precisa muito, basta ser gentil.
11. O termo *porque* estabelece no trecho relação de
- (A) consequência.
  - (B) causa.
  - (C) finalidade.
  - (D) conclusão.
  - (E) adição.

12. O termo *estigmatiza* pode ser substituído, sem alteração de sentido, por
- (A) insulta.
  - (B) ignora.
  - (C) sobrepuja.
  - (D) desvaloriza.
  - (E) condena.

13. Considere a frase:

\_\_\_\_\_ um ano, \_\_\_\_\_ estava de férias na Austrália, tomei contato com essa história, \_\_\_\_\_ só agora decidi publicá-la.

Assinale a alternativa que completa corretamente as lacunas da frase, de acordo com a norma culta.

- (A) Há ... quando ... mas
- (B) Há ... onde ... mais
- (C) A ... quando ... mais
- (D) A ... onde ... mais
- (E) À ... quando ... mas

Considere o texto, extraído do início do capítulo III do livro *Cândido*, de Voltaire, para responder às questões de números 14 a 16.

Nada tão belo, tão brilhante, tão bem ordenado como aqueles dois exércitos. As trombetas, os pífanos, os oboés, os tambores, os canhões formavam harmonias como jamais houve no inferno.

Primeiro os canhões derrubaram cerca de seis mil homens de cada lado; em seguida, a mosquetaria\* varreu do melhor dos mundos uns nove a dez mil marotos que lhe infectavam a superfície. A baioneta\*\* foi também a razão suficiente da morte de alguns milhares de homens. O que tudo montava a umas trinta mil almas. Cândido, que tremia como um filósofo, escondeu-se da melhor forma possível durante aquela heróica mortandade.

\* *Mosquetaria*: tropa de soldados armados de mosquetes, armas semelhantes a espingardas.

\*\* *Baioneta*: lâmina pontiaguda adaptada ao extremo do cano de fuzil ou espingarda, usada por soldados de infantaria em combates corpo a corpo.

14. Considere as afirmações:

- I. No primeiro parágrafo, há uma quebra na expectativa do leitor quando o narrador revela que a beleza, o brilho e a ordem são atributos de exércitos.
- II. O pronome *lhe* em – ... a mosquetaria varreu do melhor dos mundos uns nove a dez mil marotos que lhe infectavam a superfície. – refere-se a mosquetaria.
- III. No trecho – ... escondeu-se da melhor forma possível... – o termo *melhor* foi empregado como substantivo e é qualificado pelos adjetivos *forma* e *possível*.

Está correto, apenas, o que se afirma em

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

15. Ao opor ironicamente a violência (baioneta) e o diálogo (razão) em – *A baioneta foi também a razão suficiente da morte de alguns milhares de homens.* – o narrador revela um ponto de vista
- (A) imparcial.  
(B) autoritário.  
(C) crítico.  
(D) otimista.  
(E) reacionário.

16. Em – ...*formavam harmonias como jamais houve no inferno.* – substituindo-se o verbo *haver* por *existir* e mantendo-se o mesmo tempo verbal, o trecho deve assumir a seguinte forma, de acordo com a norma culta:

- (A) ... formavam harmonias como jamais existiam no inferno.  
(B) ... formavam harmonias como jamais existiram no inferno.  
(C) ... formavam harmonias como jamais existia no inferno.  
(D) ... formavam harmonias como jamais existira no inferno.  
(E) ... formavam harmonias como jamais existiu no inferno.

17. Assinale a alternativa em que a concordância verbal está correta, de acordo com a norma culta.

- (A) As escolhas de cada membro do júri será tomada com o devido cuidado.  
(B) Acreditamos que podem haver soluções melhores para esse impasse.  
(C) Cada uma daquelas decisões corroborava o veredicto final.  
(D) Busca-se ações capazes de evitar que volte a ocorrer equívocos como aquele.  
(E) Não se via um julgamento como aquele faziam anos.

18. Assinale a alternativa em que a crase foi corretamente empregada, de acordo com a norma culta.

- (A) Como, perguntou o promotor, a senhora pôde assistir à tudo sem fazer nada?  
(B) O pai afirmou que amava à filha e disse que, tudo o que fez, foi pensando em oferecer a ela o melhor.  
(C) O júri condenou à mãe por negligência frente aos eventos que resultaram na morte da filha.  
(D) O advogado perguntou àquele homem o que ele pensava enquanto a saúde de sua filha piorava.  
(E) A doença piorou tanto que os médicos não puderam salvar à vida da menina.

19. Assinale a alternativa em que a regência verbal está correta, segundo a norma culta.

- (A) Ele afirmava, aflito, que sempre desejou ao bem de sua filha.  
(B) Não convenceu a ninguém com o que dizia.  
(C) Esse foi o caso que me referi durante nossa conversa.  
(D) São fatos de que todos já se esqueceram há tempos.  
(E) A decisão coube de um importante juiz.

Considere a charge para responder à questão de número 20.



(www.charge-o-matic.blogspot.com.br/chargeBENETT15.jpg. Adaptado)

20. Considere as afirmações:

- I. O título da charge indica que, para o autor, a guerra é inevitável.  
II. O termo *combater* possui duplo sentido, podendo ser entendido como superar ou aniquilar.  
III. Há forte contraste entre o termo *pensando*, que sugere reflexão, e a ação do soldado no segundo quadrinho, que implica em violência e imposição.

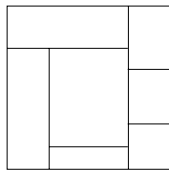
Está correto, apenas, o que se afirma em

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

## RACIOCÍNIO LÓGICO

21. A planta de uma casa de sete cômodos é mostrada na figura. O número mínimo de cores diferentes que são necessárias para pintar o interior da casa, de forma que cômodos vizinhos não tenham a mesma cor, é

- (A) 3.
- (B) 4.
- (C) 5.
- (D) 6.
- (E) 7.



22. Em um bar, há três garrafas amarelas e duas garrafas vermelhas. Dessas garrafas, três serão colocadas em uma prateleira horizontal, uma ao lado da outra. De quantas formas é possível dispor as garrafas, considerando as sequências distintas de cores?

- (A) 5.
- (B) 6.
- (C) 7.
- (D) 8.
- (E) 9.

23. Em uma fila, a antepenúltima pessoa era a oitava. Se três pessoas foram atendidas e somente essas pessoas saíram da fila, e sete pessoas entraram na fila, então a antepenúltima pessoa da fila é a

- (A) 8.<sup>a</sup>.
- (B) 9.<sup>a</sup>.
- (C) 10.<sup>a</sup>.
- (D) 11.<sup>a</sup>.
- (E) 12.<sup>a</sup>.

24. Em um determinado dia da semana, Daniel foi ao cinema, ao restaurante e à confeitaria. O cinema abre somente às terças-feiras, sextas-feiras e sábados; o restaurante fecha aos sábados, e a confeitaria não abre às quintas-feiras e sextas-feiras. Então, o dia da semana em que Daniel foi aos três lugares, era

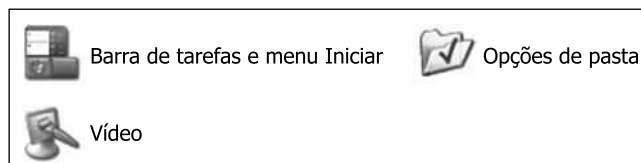
- (A) segunda-feira.
- (B) terça-feira.
- (C) quarta-feira.
- (D) sexta-feira.
- (E) sábado.

25. Uma balança de dois pratos está em equilíbrio, havendo em cada prato o mesmo número de sacos de açúcar, todos com o mesmo peso. Transferindo-se sete sacos de açúcar de um prato para outro, é necessário acrescentar um peso de 28 kg no prato com menos sacos de açúcar, para manter o equilíbrio. O peso de um saco de açúcar é

- (A) 1,5 kg.
- (B) 2,0 kg.
- (C) 2,5 kg.
- (D) 3,0 kg.
- (E) 3,5 kg.

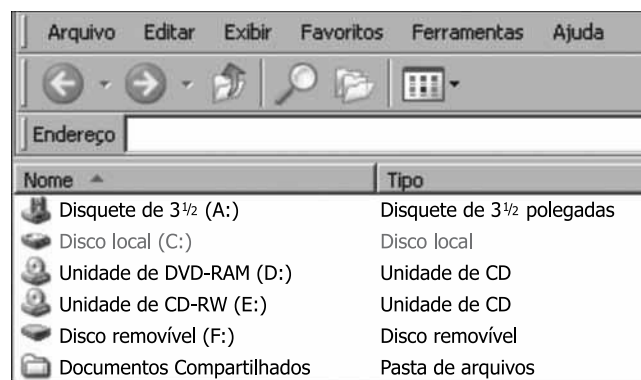
## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

26. No MS-Windows XP, em sua configuração original, as opções apresentadas na figura estão agrupadas na seguinte categoria do Painel de controle:



- (A) Impressoras e outros itens de hardware.
- (B) Opções de acessibilidade.
- (C) Data, hora, idioma e opções regionais.
- (D) Aparência e temas.
- (E) Desempenho e manutenção.

27. A figura apresenta parcialmente uma janela do MS-Windows XP, na sua configuração padrão, cuja barra de Endereço foi apagada.











Assinale a alternativa que traz o link do menu Iniciar que apresenta essa janela.

- (A) Meus documentos.
- (B) Meus locais de rede.
- (C) Meu computador.
- (D) Painel de controle.
- (E) Pesquisar.

28. Assinale a alternativa correta, baseando-se na tela do Windows Explorer do MS-Windows XP apresentada na figura.

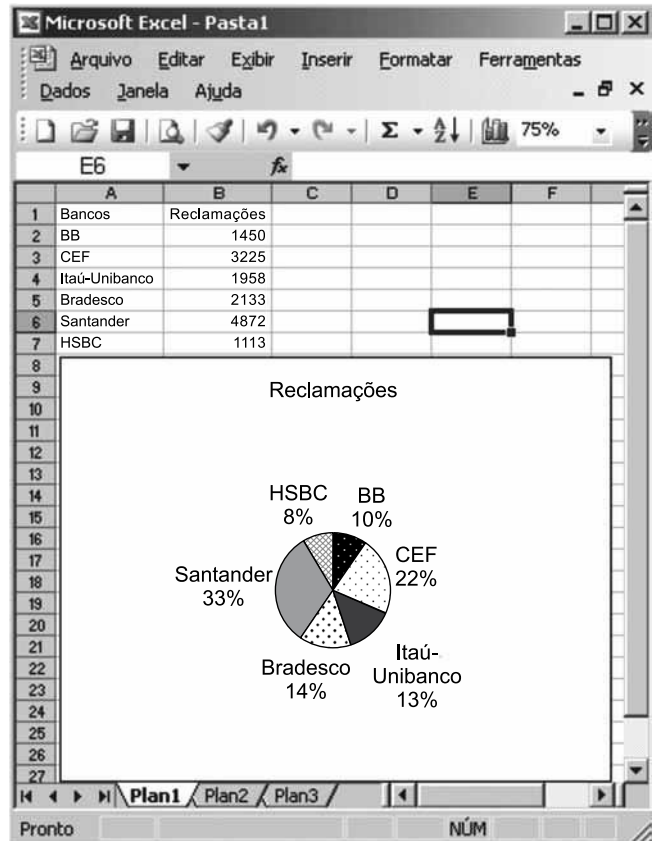


- (A) Ao se clicar no botão , a pasta \_Vunesp será fechada e o cursor se posicionará em  Desktop.
- (B) Ao arrastar  para  Desktop significa que esse atalho estará visível na área de trabalho do computador.
- (C) Na barra de status é possível visualizar que o local Meus documentos tem 639 bytes de capacidade.
- (D) Foi escolhido o modo de exibição Lista e, ao clicar no botão , o painel Pastas será desativado.
- (E)  3071\_internet é uma pasta,  Aula 0 - Apresentação é uma apresentação do MS-ACCESS 2003 e  INSTRUÇÕES SOBRE A R... é uma página da Web.

29. Para criar um novo nome de legenda, exemplo: gráfico, tabela ou figura, no MS-Word 2003, na sua configuração padrão, é necessário executar a seguinte sequência de procedimentos: no menu

- (A) Inserir, apontar para Referência e clicar em Legenda. Em seguida, clicar em Novo rótulo e digitar o nome na caixa Nome.
- (B) Inserir, apontar para Legenda. Em seguida, clicar em Novo nome e digitar o nome na caixa Nome.
- (C) Editar, apontar para Referência e clicar em Notas. Em seguida, clicar em Novo rótulo e digitar o nome na caixa Nome.
- (D) Editar, apontar para Legenda e clicar em Criar. Em seguida, digitar o nome na caixa Nome.
- (E) Ferramentas, apontar para Personalizar e clicar em Comandos. Em seguida, clicar em Legenda e digitar o nome na caixa Nome.

30. Assinale a alternativa correta, baseando-se no gráfico criado por meio do Assistente do MS-Excel 2003, em sua configuração original, apresentado na figura.




- (A) Foi escolhido o tipo de gráfico Pizza e subtipo Pizza destacada com efeito visual 3D.
- (B) Foi escolhido o tipo de gráfico Pizza e subtipo Pizza destacada em preto-e-branco e a legenda não está visível.
- (C) Foi selecionado o intervalo =Plan1!\$A\$1:\$B\$7 e marcada a opção Séries em Linhas.
- (D) No rótulo de dados foram marcadas as opções Nome da categoria e Porcentagem.
- (E) No rótulo de dados foram marcadas as opções Nome da série, Nome da categoria, Valor e Porcentagem.

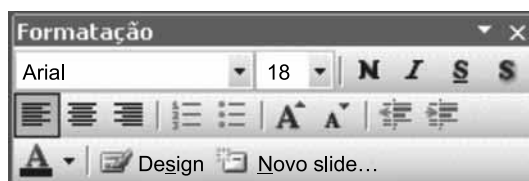
31. Na figura é possível constatar que o usuário optou por não calcular automaticamente as fórmulas do MS-Excel 2003, em sua configuração original:



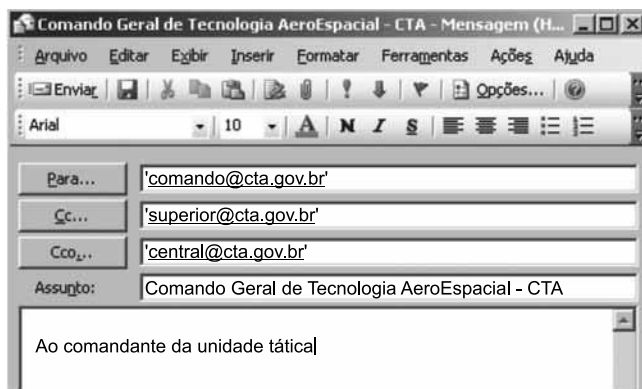
A tecla que possibilita executar os cálculos manualmente é





- (A) F2.
- (B) F5.
- (C) F7.
- (D) F9.
- (E) F12.

32. No MS-PowerPoint 2003, na sua configuração padrão, ao clicar no botão , existente na barra de ferramentas Formatação, que está sendo exibida na figura, aparecerá o seguinte painel de tarefas:



- (A) Design do slide.  
 (B) Layout do slide.  
 (C) Título do slide.  
 (D) Transição do slide.  
 (E) Personalizar animação do slide.
33. Baseando-se na figura que apresenta uma mensagem de correio eletrônico do MS-Outlook 2003, assinale a alternativa correta.



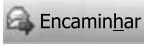




- (A) Ao clicar no menu Exibir e desmarcar a opção Cabeçalho da mensagem, serão suprimidas as linhas Para..., Cc..., Cco... e Assunto.  
 (B) A função dos botões   também é encontrada nas opções de entrega do botão  .  
 (C) A mensagem para os destinatários [superior@cta.gov.br](mailto:superior@cta.gov.br) e [central@cta.gov.br](mailto:central@cta.gov.br) ficará arquivada na pasta Rascunhos para envio posterior.  
 (D) O destinatário [superior@cta.gov.br](mailto:superior@cta.gov.br) receberá a mensagem original, mas o seu nome não ficará visível para os outros destinatários.  
 (E) No botão  encontram-se as opções de votação e controle, onde é possível solicitar confirmação de leitura dessa mensagem.







34. Observe a figura onde é apresentada parte da tela da Caixa de Entrada do software de correio eletrônico MS-Outlook 2003, na sua configuração padrão.



Para marcar uma reunião, deve-se clicar

- (A) na seta do botão  e escolher Solicitação de reunião.  
 (B) na seta do botão  e escolher Marcar reunião.  
 (C) no botão  e clicar em Reunião.  
 (D) no botão  e clicar em Marcar reunião.  
 (E) no botão , clicar em Reunião e convidar participantes.
35. Assinale a alternativa correta sobre navegação na Web, utilizando o Internet Explorer 6, conforme apresentado parcialmente na figura.



- (A) Para enviar a página por e-mail, é necessário clicar: na seta ao lado do botão  e em Nova mensagem.  
 (B) Para enviar a página por e-mail, é necessário clicar: na seta ao lado do botão  e em Enviar link.  
 (C) Algumas funções dos botões  e  encontram-se no menu Arquivo.  
 (D) Para alterar a orientação de página de retrato para paisagem, é necessário clicar no botão  .  
 (E) Para visualizar a impressão previamente, é necessário clicar no botão  .

## LEGISLAÇÃO

36. Às pessoas portadoras de deficiência, a lei reserva um percentual de vagas nos concursos públicos de
- (A) 5%.
  - (B) 8%.
  - (C) 10%.
  - (D) 15%.
  - (E) 20%.
37. É um dever do servidor
- (A) não guardar sigilo sobre assunto da repartição.
  - (B) representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.
  - (C) ser solidário com os colegas de trabalho, quando estes necessitarem de auxílio no cumprimento das suas funções.
  - (D) atender a todos com alegria e simpatia.
  - (E) recusar pedidos de certidões de particular que objetivem unicamente esclarecimento de situações pessoais.
38. Assinale a alternativa correta.
- (A) É vedada toda e qualquer acumulação remunerada de cargos públicos.
  - (B) A proibição de acumular cargos não se aplica na hipótese do exercício simultâneo de um cargo na Administração Direta e de um emprego público em empresa pública.
  - (C) A acumulação de cargos, quando lícita, não fica condicionada à comprovação de compatibilidade de horários.
  - (D) O servidor em cargo em comissão poderá acumular, interinamente, outro cargo de confiança, mas deverá optar pela remuneração de um deles durante a interinidade.
  - (E) A lei permite, como regra, a acumulação de dois cargos privativos da área jurídica.
39. Assinale a alternativa que indica circunstâncias ou situações que devem ser consideradas na aplicação das penalidades ao servidor.
- (A) Antecedentes funcionais.
  - (B) Antecedentes criminais.
  - (C) Os danos que a conduta ou ato causou para o particular.
  - (D) A conduta profissional do servidor.
  - (E) A conduta moral do servidor.
40. A incontinência pública e conduta escandalosa, na repartição, são condutas que podem acarretar ao servidor a seguinte penalidade:
- (A) advertência.
  - (B) suspensão.
  - (C) demissão.
  - (D) exoneração.
  - (E) reversão.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

41. A O&M – Organização, Sistemas e Métodos – trata de um conjunto de técnicas que tem como objetivo principal
- (A) traçar os rumos futuros da empresa.
  - (B) aperfeiçoar o funcionamento das organizações.
  - (C) renovar o quadro de funcionários das empresas.
  - (D) auditar os registros financeiros das organizações.
  - (E) prospectar mais clientes para as empresas.
42. Dentro de uma empresa ou organização, o organograma é uma espécie de diagrama utilizado para representar as relações
- (A) hierárquicas.
  - (B) financeiras.
  - (C) interpessoais.
  - (D) profissionais.
  - (E) humanas.
43. Há vários tipos de organograma, porém o mais utilizado é o
- (A) circular.
  - (B) radial.
  - (C) funcional.
  - (D) matricial.
  - (E) vertical.
44. Arquivos são conjuntos organizados de documentos e podem ser classificados em
- (A) pessoais ou impessoais.
  - (B) nacionais ou internacionais.
  - (C) públicos ou privados.
  - (D) simples ou especiais.
  - (E) individuais ou coletivos.
45. O arquivo precisa ser organizado de forma que proporcione condições de acesso, ou seja, que ofereça
- (A) manipulação adequada.
  - (B) fiscalização de dados.
  - (C) localização estratégica.
  - (D) consulta imediata.
  - (E) liberdade de ação.



46. O método de arquivamento *específico ou por assunto* faz parte do método
- (A) numérico.
  - (B) alfanumérico.
  - (C) duplex.
  - (D) automático.
  - (E) alfabético.
47. A abertura e o encaminhamento da correspondência devem ser considerados tarefas prioritárias. As cartas registradas são entregues acompanhadas de um controle interno dos Correios. A sigla AR significa
- (A) Aviso de Recebimento.
  - (B) Acordo de Registro.
  - (C) Anúncio de Rejeição.
  - (D) Atualização de Rota.
  - (E) Acordo de Rastreamento.
48. Nos documentos do padrão ofício, o início de cada parágrafo do texto deve ter
- (A) 2,0 cm de distância da margem direita.
  - (B) 1,5 cm de distância da margem esquerda.
  - (C) 3,0 cm de distância da margem direita.
  - (D) 2,5 cm de distância da margem esquerda.
  - (E) 1,0 cm de distância da margem esquerda.
49. O conjunto de princípios básicos que visa disciplinar e regular os costumes, a moral e a conduta das pessoas recebe o nome de
- (A) educação.
  - (B) liberdade.
  - (C) ética.
  - (D) comportamento.
  - (E) civilidade.
50. Todos sabem que um dos fatores que fazem a diferença nas organizações é a qualidade no atendimento a clientes externos e internos. Cliente interno é todo aquele que
- (A) trabalha na empresa e não faz serviços externos.
  - (B) pertence ao quadro de funcionários da empresa.
  - (C) pertence ao quadro de fornecedores da empresa.
  - (D) trabalha na filial do Interior.
  - (E) não pertence à organização, mas presta serviços internos.
51. Em atendimento telefônico, é imprescindível
- (A) atender ao telefone no máximo, até o terceiro toque.
  - (B) deixar o interlocutor aguardando na linha se for preciso.
  - (C) utilizar um tratamento meramente informal.
  - (D) atender, usando a expressão “Alô, quem gostaria?”.
  - (E) travar amizade com os interlocutores.
52. O livro no qual se anotam compromissos, despesas, atividades, datas, horários, etc.. chama-se
- (A) registro.
  - (B) fichário.
  - (C) edital.
  - (D) agenda.
  - (E) manual.
53. O principal item relacionado ao bom desempenho da atividade profissional é
- (A) deixar a mesa arrumada.
  - (B) fazer amizades.
  - (C) traçar prioridades.
  - (D) centralizar informações.
  - (E) chegar sempre na hora.
54. Relações humanas são os contatos feitos com as pessoas no sentido de impressioná-las positivamente. Para que isto ocorra é preciso
- (A) prometer sempre alguma coisa.
  - (B) calar-se.
  - (C) ter as respostas na ponta da língua.
  - (D) agradar quem interessa.
  - (E) saber ouvir o outro.
55. Uma das regras principais das relações humanas é a de receber e atender a todos de forma
- (A) preferencial.
  - (B) imparcial.
  - (C) discriminatória.
  - (D) circunspecta.
  - (E) extrovertida.

Leia o texto e responda às questões de números 56 a 59.

*Suggestions for Scheduling a Supervisor's Time*

Understand thoroughly the goals of your organization and your supervisor. Find out how you and the office staff can assist in meeting those goals.

Determine how your supervisor prefers to schedule appointments, handle interruptions, and take messages. Ask about these matters the first week you are in the new position.

Organize a system for telephone messages. Place all messages in a special message box on your desk; arrange the messages in order of their importance or by the time of the call.

Schedule a time to discuss goals, priorities, and changes with your supervisor for 5 to 10 minutes each day. Ask for instructions so you will not have to interrupt your supervisor all the time. Throughout each day write your questions, ideas, and suggestions in a notebook so you can refer to them the next time you meet.

Use an electronic organizer or personal information manager (PIM) software to remind your supervisor of things to do, meetings, and appointments. If software is not available, prepare an appointment reminder form that highlights important events scheduled for the next day and give it to your supervisor before you leave the office. Schedule time daily to compare calendars.

Keep track of where your supervisor is throughout the day in case you need to contact him or her on an urgent matter. Be persistent in reminding your supervisor of meetings and deadlines. Also, inform your supervisor when you leave your desk area. Forward your telephone calls to an appropriate location if you will be away from your desk for 15 minutes or longer.

([www.iaap-hq.org/ResearchTrends/suggestions\\_for\\_scheduling\\_a\\_supervisors\\_time.htm](http://www.iaap-hq.org/ResearchTrends/suggestions_for_scheduling_a_supervisors_time.htm). Adaptado)

56. Para organizar um sistema para mensagens telefônicas, o texto sugere que elas devem ser

- (A) arquivadas na caixa de correio de e-mails.
- (B) ordenadas por entrada ou por importância.
- (C) enviadas para o supervisor com indicação de horário de entrada.
- (D) arrumadas em uma caixa na mesa, que deve ser esvaziada no fim do dia.
- (E) guardadas em um arquivo especial para mensagens importantes.

57. No trecho do quarto parágrafo do texto –... *the next time you meet*. – a palavra *you*, em *you meet*, refere-se a

- (A) office staff.
- (B) the secretary.
- (C) your supervisor.
- (D) the reader of the text.
- (E) you and your supervisor.

58. No trecho do último parágrafo – *Keep track of where your supervisor is throughout the day in case you need to contact him or her on an urgent matter.* – a expressão *in case* pode ser substituída, sem alteração do sentido, por

- (A) but.
- (B) because.
- (C) if.
- (D) or.
- (E) then.

59. According to the text, it is advisable

- (A) to let your supervisor know if you leave your work area.
- (B) to organize meetings with all the office staff to discuss your supervisor's goals.
- (C) not to interrupt your supervisor even when urgent matters come up.
- (D) to discuss goals and priorities while you get a new position in the organization.
- (E) to check your mail box after you leave the office.

60. The part of the second paragraph of the text – *Ask about these matters the first week you are in the new position.* – means that you should

- (A) tell your supervisor how you like to work.
- (B) determine your supervisor's appointments from start.
- (C) take the first week to evaluate if you really like your supervisor.
- (D) be quick to know the preferences of your new supervisor.
- (E) observe if your working style is compatible and suggest innovations.