



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
“JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
CÂMPUS DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
INSTITUTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

CONCURSO PÚBLICO

001. PROVA OBJETIVA

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO II

(ÁREA DE ATUAÇÃO: TRIAGEM, EMERGÊNCIA E DOCUMENTAÇÃO)

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas, este caderno, contendo 40 questões objetivas, e o caderno de prova dissertativa.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição desse caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração das provas objetiva e dissertativa é de 4 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas e para a transcrição das respostas definitivas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorrida 1 hora do início das provas.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal o caderno de prova dissertativa, a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.

Nome do candidato _____

RG _____ Inscrição _____ Prédio _____ Sala _____ Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia a tira para responder às questões de números 01 a 03.



(Quino, *Toda Mafalda*. São Paulo: Martins Fontes, 2008)

01. Assinale a alternativa que melhor explica o efeito de humor da tira.

- (A) A mãe volta do supermercado reclamando dos preços dos alimentos, embora a imagem mostre o carrinho de compras cheio.
- (B) Ao chegar em casa, a mãe mal percebe a presença da filha, que a observa em silêncio.
- (C) A filha admira a mãe por ela demonstrar consciência em relação aos problemas econômicos do país.
- (D) A mãe descarrega o carrinho de compras sozinha e a filha não se dispõe a ajudá-la, pois está distraída com seus pensamentos.
- (E) O último quadrinho mostra a filha com o rosto coberto por verdura, sugerindo que a mãe se irritou com seu comentário.

02. No contexto em que está empregado, o vocábulo “susceptíveis” tem como sinônimo

- (A) sensíveis.
- (B) impassíveis.
- (C) receptivas.
- (D) distraídas.
- (E) afáveis.

03. É correto afirmar que na frase “Como você consegue inventar umas frases tão originais?” o vocábulo **tão** indica

- (A) comparação.
- (B) tempo.
- (C) intensidade.
- (D) duração.
- (E) dúvida.

Leia o texto para responder às questões de números 04 a 10.

Os donos de cães sentem muitas vezes que os animais são bons em captar as suas emoções. Isto não é um produto da imaginação das pessoas. Estudos mostram como as pistas comportamentais e químicas dos humanos podem afetar os cães de formas que lhes permitem não só distinguir entre medo, excitação ou raiva, mas também ficarem “contagiados” pelos sentimentos dos seus companheiros humanos. “Os cães são seres incrivelmente sociais, por isso é que são facilmente contagiados pelo nosso calor e alegria”, diz Clive Wynne, professor de psicologia da Universidade do Arizona. Mas o inverso também é verdadeiro, o que significa que o stress e a ansiedade do dono também podem afetar o cão.

Há estudos que mostram que os cães podem ficar contagiados pelos nossos bocejos, ou sentir um aumento nos níveis de cortisol quando ouvem um bebê chorar e responder ao tom emocional da nossa voz. “Os cães observam-nos muito de perto – e parte disso baseia-se no nosso olhar e linguagem corporal, mas também nos sons que fazemos e nos odores que emitimos”, afirma Monique Udell, especialista em comportamento animal da Universidade de Oregon.

Em termos auditivos, as investigações mostram que quando os cães ouvem expressões de angústia, como o choro, ou sons positivos, como o riso, respondem de uma forma diferente do que acontece com outras vocalizações ou sons não humanos. “Quando se trata do olfato, os cães são muito sensíveis ao odor corporal – é assim que conseguem detectar diabetes e possivelmente epilepsia nas pessoas”, diz Clive.

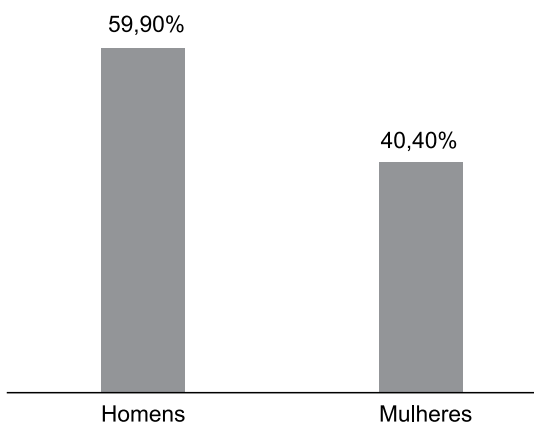
Não se sabe ainda se os humanos podem ficar contagiados pelas emoções dos seus cães, embora alguns especialistas acreditem que seja bastante provável. Partilhar os altos e baixos emocionais uns dos outros tende a ser uma coisa benéfica porque ajuda a criar uma ligação mais profunda e tem valor de sobrevivência. “Se pensarmos nos nossos antepassados, havia momentos de vida ou morte para os quais os nossos cães nos podiam alertar, para podermos agir rapidamente”, diz Clive. “Em termos de alarme, esta via de dois sentidos é mutuamente vantajosa para ambas as espécies”.

(Stacey Colino, “Sim, os cães podem ficar ‘contagiados’ pelas emoções dos donos”, Portal National Geographic, 11/10/2021. Adaptado)

04. De acordo com as informações do texto, é correto afirmar que:
- (A) as emoções dos cães são muito semelhantes às dos seres humanos e diferenciam-se das dos outros animais.
 - (B) as pessoas imaginam que seus cães são capazes de perceber suas emoções, mas ainda não há pesquisas que comprovem esse fenômeno.
 - (C) os cães, por motivo de sobrevivência, detectam apenas as emoções positivas de seus companheiros humanos e as emoções negativas de possíveis predadores.
 - (D) os estímulos percebidos pelos cães no reconhecimento de emoções podem ser auditivos, olfativos ou até mesmo visuais.
 - (E) as pesquisas indicam que os cães são contagiados pelas emoções dos donos, mas não de outros seres humanos.
05. A respeito da relação entre cães e humanos, é correto afirmar, com base no texto, que
- (A) o reconhecimento das emoções entre as duas espécies segue sendo um mistério, visto que os comportamentos humanos não são observáveis pelos cães.
 - (B) as gerações anteriores não possuíam uma convivência tão próxima com os cães e, portanto, é possível supor que não havia também uma comunicação tão precisa das emoções.
 - (C) a interpretação das emoções entre as espécies é um meio de facilitar a comunicação entre cães e humanos, o que é fundamental em situações de perigo.
 - (D) os seres humanos são incapazes de reconhecer as emoções de outros animais, dado que a expressão das emoções se dá unicamente por meio da linguagem falada.
 - (E) os cães possuem habilidades auditivas e olfativas semelhantes às dos humanos e, por isso, são capazes de perceber a maior parte dos estímulos no ambiente doméstico.
06. Assinale a alternativa em que a frase está de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa quanto às concordâncias verbal e nominal.
- (A) Quando ouve um choro, os animais se sentem afetados por um sentimento de tristeza.
 - (B) São muito vantajosas, para o ser humano, a convivência diária com cães e gatos domésticos.
 - (C) A comunicação entre as duas espécies é bom e garante a sobrevivência tanto dos cães quanto dos humanos.
 - (D) Não existem, no mundo animal, diferença em relação à expressão das emoções.
 - (E) Há, em cada raça de cão, grandes diferenças que interferem na capacidade do animal de perceber os sentimentos do dono.
07. Na frase – “**Mas** o inverso também é verdadeiro, o que significa que o stress e a ansiedade do dono também podem afetar o cão” (1º parágrafo) –, o vocábulo em destaque estabelece, em relação ao trecho anterior, um sentido de
- (A) explicação.
 - (B) adversidade.
 - (C) conclusão.
 - (D) concessão.
 - (E) finalidade.
08. Considere o seguinte trecho do 4º parágrafo.
- “Se pensarmos nos nossos antepassados, havia momentos de vida ou morte **para os quais** os nossos cães nos podiam alertar, para podermos agir rapidamente”
- Se o verbo “alertar” for substituído por “avisar”, a expressão em destaque deverá ser substituída por
- (A) nos quais
 - (B) dos quais
 - (C) em que
 - (D) de quem
 - (E) cujos
09. Assinale a alternativa em que o trecho apresentado foi alterado em concordância com as normas de emprego da vírgula.
- (A) Os donos de cães sentem, muitas vezes, que os animais são bons em captar as suas emoções (1º parágrafo).
 - (B) Os cães são seres incrivelmente sociais, por isso, é que são facilmente contagiados pelo nosso calor e alegria (1º parágrafo).
 - (C) Mas o inverso, também é verdadeiro, o que significa que o stress e a ansiedade do dono também podem afetar o cão (1º parágrafo).
 - (D) Não se sabe ainda, se os humanos, podem ficar contagiados pelas emoções dos seus cães, embora alguns especialistas acreditem que seja bastante provável (4º parágrafo).
 - (E) Em termos de alarme, esta via de dois sentidos, é mutuamente vantajosa para ambas as espécies (4º parágrafo).
10. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas abaixo:
- A relação entre cães e humanos remonta ____ pré-história. Sabe-se que, ____ medida que lobos selvagens foram sendo domesticados, sua aparência e seu comportamento se transformaram até atingirem ____ características dos cães atuais.
- (A) à ... a ... as
 - (B) a ... a ... às
 - (C) a ... à ... às
 - (D) à ... à ... as
 - (E) à ... a ... às

11. Em um concurso, o número de candidatos inscritos para o cargo A superava em 520 o dobro do número de candidatos inscritos para o cargo B. Se o número total de candidatos inscritos para esses dois cargos foi 4 420, então o número de inscritos para o cargo A era de
- (A) 2 730.
(B) 2 890.
(C) 2 980.
(D) 3 010.
(E) 3 120.
12. A média aritmética simples das idades das 10 pessoas de um grupo familiar é de 40 anos. Excluindo-se as pessoas com a maior e a menor idades, a média aritmética simples das demais idades é de 38 anos. Se, no grupo das 10 pessoas, a menor idade corresponde à terça parte da maior, então essa menor idade é de
- (A) 20 anos.
(B) 22 anos.
(C) 23 anos.
(D) 24 anos.
(E) 25 anos.
13. O gráfico apresenta informações sobre o nível de ocupação das pessoas com 14 anos ou mais de idade, no Brasil, publicado na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, do 2º trimestre de 2021, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

Nível de ocupação das pessoas de 14 anos ou mais, no Brasil (2º trimestre de 2021)



Considerando-se pessoas ocupadas aquelas que estavam trabalhando no período em que foi realizada a pesquisa, para uma amostra representativa de 1 000 brasileiros com 14 anos ou mais de idade, sendo 49% homens e 51% mulheres, o número de mulheres ocupadas, de acordo com as informações contidas no gráfico, seria, entre,

- (A) 200 e 205.
(B) 205 e 210.
(C) 210 e 215.
(D) 215 e 220.
(E) 220 e 225.

14. Uma folha de papel, no formato retangular, tem os maiores lados medindo 3 cm a mais que os menores lados, e área de 378 cm^2 . Reduzindo-se 1 cm de cada lado, tem-se nova folha, cuja área será de
- (A) 330 cm^2 .
 - (B) 340 cm^2 .
 - (C) 350 cm^2 .
 - (D) 360 cm^2 .
 - (E) 370 cm^2 .
15. Uma pesquisa realizada com 265 consumidores identificou que 100 deles já tiveram veículo da marca A, 120 tiveram veículo da marca B, e 110 já tiveram veículo da marca C. A pesquisa também identificou que 10 consumidores tiveram veículos das três marcas e, quanto aos que tiveram veículos de exatamente duas dessas marcas, 25 tiveram das A e B, e que o número de clientes que tiveram veículos das marcas A e C é 10 unidades maior que o número de clientes que tiveram veículos das marcas B e C. Sendo assim, é correto afirmar que o número de pessoas que informaram que já tiveram veículo somente da marca A foi de
- (A) 55.
 - (B) 50.
 - (C) 45.
 - (D) 40.
 - (E) 35.

LEGISLAÇÃO

- 16.** Dentre os remédios constitucionais, está inscrito o direito de petição. Conforme prescreve a Constituição Federal, trata-se de um direito
- (A) que só pode ser validamente exercido no âmbito do Poder Judiciário.
 - (B) assegurado apenas aos cidadãos nacionais.
 - (C) exercitável por qualquer pessoa, mediante o pagamento de taxas.
 - (D) extensivo aos estrangeiros que residam no País há, pelo menos, dez anos.
 - (E) assegurado a todos, independentemente do pagamento de taxas.
- 17.** De acordo com o que disciplina a Constituição Federal, compete privativamente à União legislar sobre
- (A) juntas comerciais.
 - (B) custas dos serviços forenses.
 - (C) populações indígenas.
 - (D) produção e consumo.
 - (E) proteção ao meio ambiente.
- 18.** Em relação à Comunicação Social, prevista na Carta Magna, assinale a alternativa correta.
- (A) Os meios de comunicação social não podem, direta ou indiretamente, ser objeto de monopólio ou oligopólio.
 - (B) A publicação de veículo impresso de comunicação depende de licença ou autorização do Congresso Nacional.
 - (C) A propriedade de empresa jornalística e de radio-difusão sonora de sons e imagens é exclusiva dos brasileiros natos.
 - (D) O ato de outorga ou renovação dos veículos de comunicação somente produzirá efeitos legais após a deliberação do Presidente do Poder Executivo.
 - (E) O prazo de concessão ou permissão dos veículos de comunicação será de 15 anos para as emissoras de rádio e de 20 anos para as de televisão.
- 19.** Nomear os componentes das bancas examinadoras de concursos para provimento efetivo de cargos inicial e final da carreira docente, bem como de concurso para obtenção de títulos acadêmicos, segundo o Regimento Geral da UNESP, cabe
- (A) ao Conselho Universitário.
 - (B) à Congregação.
 - (C) ao Reitor.
 - (D) à Administração das Unidades Universitárias.
 - (E) à Agência UNESP de Inovação.
- 20.** O Regimento Geral da UNESP determina que os Cursos de Especialização, Aperfeiçoamento e Extensão Universitária sejam regulados pelo(a)
- (A) Conselho Universitário.
 - (B) Reitoria.
 - (C) Comissão Permanente de Avaliação.
 - (D) Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão Universitária.
 - (E) Congregação, após propostas apresentadas pelos Departamentos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 21.** De acordo o Regimento Geral da Unesp, baixar normas sobre trancamento e cancelamento de matrícula é competência do
- (A) Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão Universitária (CEPE).
 - (B) Conselho Universitário (CO).
 - (C) Reitor.
 - (D) Chefe da Comissão Permanente de Avaliação (CPA).
 - (E) Chefe do Departamento.
- 22.** Suponha que Leandro é aluno da Unesp e gostaria de saber em quantas disciplinas ele precisa se matricular. De acordo com o Regimento Geral da Unesp, deve-se informar a Leandro que a matrícula
- (A) deverá ser feita por disciplina, respeitado o mínimo de 04 (quatro) por ano letivo.
 - (B) deverá ser feita por conjunto de disciplinas, respeitado o mínimo de 05 (cinco) por período letivo.
 - (C) será feita por disciplina ou conjunto de disciplinas, respeitado o mínimo de 03 (três), por período letivo.
 - (D) será feita por disciplina ou conjunto de disciplinas, respeitado o mínimo de 02 (duas), por período letivo.
 - (E) deverá ser feita por disciplina, respeitado o mínimo de 01 (uma) por ano letivo.
- 23.** Considere que Joana é aluna da Unesp, está matriculada na disciplina X, frequentou sessenta por cento das atividades escolares programadas e obteve nota 05 (cinco). Com base no disposto no Regimento Geral da Unesp, é correto afirmar que Joana
- (A) deve ser considerada reprovada por não ter atingido a nota mínima exigida, e a ela será concedida a oportunidade de um único exame final.
 - (B) deve ser considerada automaticamente reprovada, pois não atingiu a nota mínima exigida, não havendo a possibilidade de exame final.
 - (C) terá direito a realizar dois exames finais, além de poder solicitar a reconsideração de sua nota.
 - (D) deve ser considerada aprovada, tendo obtido a nota mínima exigida e a frequência necessária.
 - (E) deve ser considerada automaticamente reprovada, pois não frequentou a quantidade mínima de atividades escolares programadas.
- 24.** Assinale a alternativa que apresenta todos os documentos necessários para a revalidação de diploma de brasileiro, conforme disposto no Regimento Geral da Unesp.
- (A) Cópia do RG e CPF, diploma, histórico escolar, comprovante do pagamento de taxa de revalidação e atestado de sanidade física e mental.
 - (B) Prova de identidade, diploma, histórico escolar, prova de quitação com a justiça eleitoral e atestado de sanidade física e mental.
 - (C) Cópia do RG e CPF, diploma, comprovante do pagamento de taxa de revalidação, prova de quitação com o serviço militar e atestado de sanidade física.
 - (D) Prova de identidade, diploma, histórico escolar, comprovante do pagamento de taxa de revalidação, atestado de sanidade física e mental e prova de quitação com o serviço militar e com a justiça eleitoral.
 - (E) Cópia do RG e CPF, diploma, histórico escolar, prova de quitação com o serviço militar e com a justiça eleitoral e atestado de sanidade mental.
- 25.** De acordo com o Manual de Redação Oficial e Padronização de atos administrativos da Unesp, os atos administrativos internos, pelos quais os chefes de órgãos, repartições ou serviços expedem determinações gerais ou especiais a seus subordinados, ou designam servidores para funções e cargos secundários, são denominados de
- (A) deliberações.
 - (B) regimentos.
 - (C) regulamentos.
 - (D) resoluções.
 - (E) portarias.
- 26.** Suponha que Luana é servidora da Unesp e precisa enviar uma comunicação com agilidade expondo um projeto novo para uma outra servidora também da Unesp que está hierarquicamente em nível diferente do seu. Com base no Manual de Redação Oficial e Padronização de atos administrativos da Unesp, é correto afirmar que Luana deverá utilizar
- (A) um ofício, que deve ser escrito com linguagem simples e direta.
 - (B) uma representação, que deve ser escrito com linguagem formal e rebuscada.
 - (C) um memorando, que deve ser escrito em linguagem simples, direta e clara, com objetividade e precisão.
 - (D) um comunicado, que deve ser escrito com linguagem formal.
 - (E) uma cota, que deve ser escrita com linguagem simples, direta e clara, com objetividade e precisão.

27. A respeito da Redação Oficial, assinale a alternativa que está de acordo com o Manual de Redação Oficial e Padronização de atos administrativos da Unesp.
- (A) Deve-se utilizar sempre letra maiúscula quando quiser demonstrar mais modernidade, simplicidade e menos “poluição” nos atos oficiais.
 - (B) Deve-se utilizar o pronome de tratamento Vossa Excelência nas comunicações direcionadas aos Reitores.
 - (C) Na redação oficial é inoportuno o uso do plural de modéstia.
 - (D) Nas comunicações oficiais, deve-se sempre utilizar digníssimo (DD) e mui digno (MD), assim como o superlativo ilustríssimo (ILMO) para as autoridades que recebem o tratamento de Vossa Senhoria.
 - (E) Deve-se utilizar o pronome de tratamento Vossa Senhoria para autoridades como Pró-Reitores, Assessores, Diretores, Coordenadores, Chefes de Departamento, Supervisores de Seções, servidores em geral e particulares.
28. Suponha que Maurício, servidor da Unesp, encaminhou um ofício a um outro servidor da Universidade. Um dos trechos do ofício estava assim redigido: “Com o propósito de ilustrar os assuntos em tela, através desta comunicação encaminhamos anexo contendo os memoriais descritivos. [...] Conforme o assunto em epígrafe, outrossim comunicamos que no dia 05 de dezembro haverá suspensão do sinal do wi-fi por 30 (trinta) minutos, com o propósito de atualizar o sistema interno”. Em face da modernização e atualização das comunicações, assinale a alternativa que está de acordo com o Manual de Redação Oficial e Padronização de atos administrativos da Unesp.
- (A) Maurício redigiu o ofício em consonância com o que propunha o Manual de Redação, uma vez que o trecho destacado foi escrito respeitando a modernização necessária dos atos oficiais.
 - (B) A única expressão que deveria ser trocada no texto é “conforme assunto em epígrafe”, que deveria ser substituída por “em referência”.
 - (C) “Com o propósito de”, “assuntos em tela”, “através desta”, “encaminhamos anexo”, “conforme o assunto em epígrafe”, “outrossim” e “com o propósito de” são todas expressões que deveriam ser substituídas, tendo em vista a modernização e atualização necessárias das comunicações.
 - (D) Apenas “outrossim” não deveria estar no texto, que poderia ser substituído por “igualmente”.
 - (E) Somente “conforme assunto em epígrafe” e “outrossim” não deveriam estar na comunicação encaminhada por Maurício.
29. A respeito da Composição e Padronização dos Atos Administrativos, assinale a alternativa que está de acordo com o Manual de Redação Oficial e Padronização de atos administrativos da Unesp.
- (A) Para a digitação dos documentos da Universidade deve-se utilizar a fonte Times New Roman ou Arial, de corpo 12, entre linhas, simples.
 - (B) Deve-se sempre ser empregado negritos, itálicos, sublinhados e bordas, para dar personalidade para o ato administrativo.
 - (C) A identificação dos documentos administrativos e de comunicação é alinhada à direita da página.
 - (D) O vocativo é constituído pelo pronome de tratamento devidamente adequado, devendo ser alinhado à direita da página e finalizado por ponto final (.).
 - (E) Os fechos devem ser centralizados na folha e finalizados com ponto final (.).
30. Assinale a alternativa que apresenta todos os elementos e estrutura de um Comunicado, de acordo com o Manual de Redação Oficial e Padronização de atos administrativos da Unesp.
- (A) Timbre, identificação do documento, ementa, contexto, local e data, identificação do signatário.
 - (B) Timbre, identificação do documento, texto, local e data, identificação do signatário.
 - (C) Timbre, identificação do documento, preâmbulo, considerandos, expressão de comando, local e data, identificação do signatário.
 - (D) Timbre, identificação do documento, referência, interessado, assunto, texto, local e data, identificação do signatário.
 - (E) Timbre, identificação do documento, vocativo, assunto, texto, fecho, local e data, identificação do signatário.
31. A respeito da Câmara Central de Graduação – CCG, assinale a alternativa que está de acordo com o Estatuto da Unesp.
- (A) É composta por dez docentes, um de cada subárea do conhecimento, eleitos por seus pares.
 - (B) É composta por dois representantes do corpo técnico e administrativo, ligados à área acadêmica, indicados pelo Reitor.
 - (C) Os membros da CCG terão mandatos coincidente com o exercício das respectivas funções, no caso dos Pró-reitores, um ano para a representação discente e dois anos para os demais representantes.
 - (D) O Reitor deve indicar o vice-presidente da CCG.
 - (E) É composta por cinco representantes discentes, indicados na forma da legislação em vigor.

32. De acordo com o Estatuto da Unesp, o regime de trabalho do pessoal docente será estabelecido

- (A) pela Congregação.
- (B) pelo Reitor.
- (C) pelo Pró-reitor.
- (D) pela CEPE.
- (E) pelo Conselho Universitário (CO).

33. De acordo com o Estatuto da Unesp, a Unesp poderá atribuir títulos de

- (A) Professor Emérito a professores não pertencentes à Unesp, que tenham alcançado posição eminente no ensino e na pesquisa.
- (B) Professor Honorário a professores e cientistas ilustres, não pertencentes à Unesp, que tenham prestado relevantes serviços à ciência ou à cultura, com a aprovação de dois terços da totalidade de membros em exercício do CO.
- (C) Professor Emérito a seus professores aposentados, que tenham alcançado posição eminente no ensino, com a aprovação de um terço da totalidade de membros em exercício do CO.
- (D) Professor Honorário a seus professores aposentados, que tenham alcançado posição eminente na pesquisa, com a aprovação de metade da totalidade de membros em exercício do CO.
- (E) Doutor *Honoris Causa* a personalidades que se tenham distinguido, pela atuação em prol das artes, das ciências, da filosofia, com a aprovação de metade da totalidade de membros em exercício do CO.

34. No Capítulo II – Redação Oficial, o *Manual de Redação Oficial e de Padronização de Atos Administrativos da Unesp* assevera que a linguagem dos documentos oficiais deve

- (A) incorporar traços dominantes da oralidade.
- (B) alinhar-se à escrita das mídias sociais.
- (C) primar pelo padrão mais formal da língua.
- (D) valer-se de neologismos e gírias, se preciso.
- (E) fortalecer o rebuscamento linguístico.

35. Leia o texto.

_____ ,
É com prazer que convidamos _____ para participar da mesa-redonda “Perspectivas para a Educação do Século XXI”, na qual a discussão com docentes e especialistas em gestão educacional terá uma contribuição decisiva para o entendimento do cenário educacional do país.
Respeitosamente,
GC
Chefe do Departamento

Supondo-se que o texto tenha sido encaminhado para o reitor de uma universidade, as lacunas do texto devem ser preenchidas, correta e respectivamente, com:

- (A) Magnífico Reitor ... Vossa Magnificência
- (B) Ilustríssimo Senhor Reitor ... Vossa Senhoria
- (C) Excelentíssimo Senhor Reitor ... Sua Magnificência
- (D) Magnífico Senhor Reitor ... Sua Magnificência
- (E) Excelentíssimo Reitor ... o Senhor

36. Assinale a alternativa em que o emprego da expressão destacada atende à orientação do *Manual de Redação Oficial e de Padronização de Atos Administrativos da Unesp*.

- (A) **Acusamos o recebimento** da documentação necessária à progressão docente.
- (B) **Seguem anexos** os documentos comprobatórios da titulação docente exigida.
- (C) No que diz respeito ao **assunto em tela**, reitera-se a necessidade de orientações.
- (D) Vimos, **através desta**, solicitar a Vossa Senhoria a assinatura dos documentos.
- (E) **Devido à** pandemia, as atividades presenciais serão suspensas temporariamente.

- 37.** O atendimento ao público deve primar pela qualidade e excelência. A palavra chave quando se trata de um bom atendimento ao público é
- (A) desafio.
 - (B) organização.
 - (C) empatia.
 - (D) psicologia.
 - (E) controle.
- 38.** O Assistente deve saber da importância de estabelecer uma atmosfera positiva no relacionamento com o público e para tanto deve empenhar-se em manter uma postura
- (A) defensiva.
 - (B) formal.
 - (C) intimista.
 - (D) familiar.
 - (E) receptiva.
- 39.** Saber gerenciar os conflitos em um atendimento é de fundamental importância. Uma das principais técnicas de gestão de conflitos com clientes ou visitantes é
- (A) responder à altura.
 - (B) manter a calma.
 - (C) não dar importância.
 - (D) chamar o superior imediato.
 - (E) mostrar-se alegre e divertido.
- 40.** Se em um atendimento o visitante ou cliente mostrar-se irritado ou potencialmente agressivo, a primeira atitude do Assistente deverá ser a de
- (A) colocá-lo em um lugar reservado.
 - (B) concordar com todas as suas reclamações.
 - (C) distraí-lo com alguma oferta.
 - (D) ouvi-lo com atenção.
 - (E) falar mais e antes dele.

