PREFEITURA DE MARECHAL DEODORO

CONCURSO PÚBLICO

CARGO de Nível Médio

AGENTE ADMINISTRATIVO

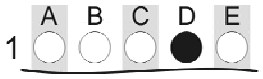
PROVA TIPO 2

Provas de Português, Informática e Conhecimentos Específicos.

Prefeitura de Marechal Deodoro-AL

INSTRUÇÕES GERAIS

1. Este Caderno de Questões somente deverá ser aberto quando for autorizado pelo Fiscal.
2. **Assine** neste Caderno de Questões e coloque o número do seu documento de identificação.
3. Ao ser autorizado o início da prova, verifique se a numeração das questões e a paginação estão corretas. Verifique também, se contém 40 (quarenta) questões objetivas com 05 (cinco) alternativas cada, caso contrário comunique imediatamente ao Fiscal.
4. Você dispõe de **3h** (três horas) para fazer esta prova. Faça-a com tranquilidade, mas **controle seu tempo**. Esse **tempo** inclui a marcação da **Folha de Respostas** das questões objetivas. Você somente poderá sair em definitivo do Local de Prova após decorridas **2h** (duas horas) do seu início.
5. Ao receber a **Folha de Respostas**, confira seu **nome**, **número do seu documento de identificação** e **cargo escolhido**.
6. Em hipótese alguma lhe será concedida outra Folha de Respostas.
7. Preencha a **Folha de Respostas** utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta. Na **Folha de Respostas**, preencha completamente o círculo correspondente à alternativa escolhida, conforme modelo:



8. Será atribuído o valor ZERO à questão que contenha na Folha de Respostas de questões objetivas: dupla marcação, marcação rasurada ou emendada, não preenchida totalmente ou que não tenha sido transcrita.
9. A correção da prova objetiva será efetuada de forma eletrônica e considerando-se apenas o conteúdo da **Folha de Respostas**.
10. Caso a Comissão julgue uma questão como sendo nula, seus pontos serão atribuídos à todos os candidatos.
11. Não será permitida qualquer espécie de consulta.
12. Ao terminar a prova, devolva ao Fiscal de Sala este **Caderno de Questões**, juntamente com a **Folha de Respostas** e assine a **Lista de Presença**.
13. Os 3(três) últimos candidatos somente poderão ausentar-se juntos da sala de prova, após assinatura da Ata de Encerramento.

Boa Prova!

Nº do documento de identificação:	Assinatura do(a) candidato(a):

FUNDEPES

Marechal Deodoro/AL, 7 de março de 2010.

COPEVE UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS

PORTUGUÊS

As questões de 1 a 3 referem-se ao texto seguinte.

Roleta-russa, agora no ar

São Paulo – São Paulo acrescenta continuamente requintes à roleta-russa em que se transformou a vida na cidade. Antes, o paulista já sabia que, se escapasse de assalto, poderia cair em um sequestro (relâmpago ou duradouro, que a roleta-russa é sofisticada).

Se não fosse sequestrado, teria o carro roubado. Se ficasse com o carro, afundaria em algum dos alagamentos bíblicos do cotidiano. Se não naufragasse, ficaria preso em um congestionamento cinematográfico. E, se nada disso ocorresse, ainda haveria na agulha a bala de cair no buraco do metrô e ter o cadáver resgatado apenas uma semana ou dez dias depois. Soma-se agora à roleta-russa até o ato de fugir dela ao deixar a cidade por via aérea. Sempre há o risco de levar para ir ao Rio ou a Salvador o mesmo tempo que cidadãos normais tardam para ir de Nova York a Londres (ou até Tóquio).

O caos aéreo serviu para acentuar outra característica dos paulistas (na verdade, comum a 99% dos brasileiros): em vez de enfrentar o problema, tratam de acomodar-se a ele. No lugar de drásticos protestos contra o apagão dos voos, o brasileiro faz estoque de livros, de *iPods* ou de "games" para celular – e aguenta o tranco na roleta-russa dos aeroportos.

Já já alguém vai escrever o manual de autoajuda: "Como passar o dia em Congonhas e ser feliz". Nem em aeroporto do interior do Haiti admite-se que a chuva possa ser motivo para interrupção dos voos. Aqui, aceita-se tranquilamente medir o volume de água na pista para autorizar ou não voos no mais movimentado aeroporto da pátria esculhambada.

Coisa de comédia, que, no entanto, se incorporou aos usos e costumes do país, como se fosse parte da paisagem. Como as favelas, as balas perdidas, os assaltos, os sequestros, a educação em frangalhos, a saúde profundamente doente, os políticos corruptos...

(ROSSI, Clóvis. *Folha de S.Paulo*. 20 mar. 2007)

1. Dadas as inferências seguintes sobre o texto,

I. A existência de possibilidades que indicam alternância leva a inferir que sempre acontecerá alguma fatalidade para o paulista.

II. O paulista é vencido pelos problemas apontados no texto.

III. A referência a recursos bibliográficos e eletrônicos indica que a vida do brasileiro é puro lazer.

IV. Deduz-se da leitura que o paulista é o indivíduo mais acomodado do mundo.

verifica-se que

A) I, II e III são verdadeiras.

B) todas são verdadeiras.

C) somente I e II são verdadeiras.

D) somente III e IV são verdadeiras.

E) II e IV são verdadeiras.

2. De acordo com o texto, qual a expressão que mais se aproxima da palavra **roleta-russa**?

A) situações de risco.

B) coragem insensata.

C) tragédias urbanas.

D) drásticos protestos.

E) condições caóticas.

3. Qual a ideia principal do texto?

A) As dificuldades do cidadão paulista na atualidade.

B) A violência generalizada em São Paulo.

C) O conformismo do brasileiro diante do caos em que se encontra o país.

D) O perigo constante de assaltos e sequestros na cidade de São Paulo.

E) A distância de deslocamento entre cidades brasileiras é maior que para fora do país.

4. Assinale a opção que contém violação à concordância.

A) "Como mostram as denúncias, os abusos são prática comum entre policiais, agentes penitenciários, militares das Forças Armadas e até a Força Nacional de Segurança, criada há apenas cinco anos."

B) "Com um terço de sua miserável população atingido por um terremoto, o Haiti virou um dos mais graves casos de emergência humanitária da história."

C) "Faça uma enquete, professor: quantos dos seus alunos pretende dedicar-se ao magistério?"

D) Inseguras, as pessoas sentem medo do que lhes possa acontecer até mesmo quando se dirigem ao trabalho ou à escola.

E) "Como comandante militar das forças de paz da ONU, o Brasil mantém no país caribenho mais de 1,2 mil militares, que se voltaram desde o primeiro momento ao resgate e atendimento às vítimas do terremoto."

5. Ao passar para a voz ativa o período "Única testemunha do holocausto nuclear de Hiroshima e Nagasaki, Tsutomu Yamaguchi foi vencido por um câncer.", qual a forma verbal correta?

A) teria sido vencido

B) fora vencido

C) venceu

D) é vencido

E) vencia

As questões 6 e 7 referem-se ao texto seguinte.

"O arraial crescia vertiginosamente, coalhando as colinas. A edificação rudimentar permitia à multidão sem lares fazer até doze casas por dia; e, à medida que se formava, a tapera colossal parecia estereografar a feição da sociedade ali acoitada. Era a concretização dessa insânia imensa (Euclides da Cunha, **Os sertões**).

6. O fragmento "o arraial crescia vertiginosamente, coalhando as colinas", por uma questão de sentido, não aceita a seguinte reescrita:

A) "o arraial crescia vertiginosamente, todavia coalhava as colinas"

B) "o arraial crescia vertiginosamente e coalhava as colinas"

C) "o arraial crescia de forma vertiginosa; coalhava, então, as colinas"

D) "coalhando as colinas, o arraial crescia vertiginosamente"

E) "o arraial, coalhando as colinas, crescia vertiginosamente"

7. Dadas as proposições seguintes

I. Quando ao autor diz "coalhando as colinas" se refere à forma de povoamento do arraial.

II. Em função da simplicidade das casas, era possível ao arraial crescer vertiginosamente.

III. "sociedade ali acoitada" quer dizer: um povo ali abrigado.

IV. Euclides da Cunha não descreve o arraial como algo à vista da sociedade.

Qual(is) é(são) verdadeira(s)?

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

As questões de 8 a 10 referem-se ao texto seguinte.

"Já tive muitas capas e infinitos guarda-chuvas, mas acabei me cansando de tê-los e perdê-los; há anos vivo sem nenhum desses abrigos, e também como toda gente, sem chapéu" (Rubem Braga).

8. Sobre a palavra "chapéu", no texto de Rubem Braga:

A) Diz-se que o chapéu não é abrigo comparável a capas e a guarda-chuvas.
B) Apresenta apenas o seu sentido denotativo, já que o autor o compara a guarda-chuvas.
C) Mesmo comparando a guarda-chuvas e capas, conota também ausência, referência dada às pessoas simples, sem abrigo.
D) É um abrigo descartável, cujo sentido se associa apenas à ideia de coisa que será perdida.
E) É um acessório, fora de moda.

9. "tê-los e perdê-los", disse o autor. Os pronomes nesse trecho são, respectivamente,

A) objeto direto; adjunto adverbial
B) objeto direto; objeto indireto
C) objeto indireto; objeto indireto
D) adjunto adnominal; objeto direto
E) objeto direto; objeto direto

10. A expressão no texto responsável por estabelecer uma ideia de contraste ou oposição entre duas orações é:

A) "cansando <u>de</u> tê-los e perdê-los"
B) "e também como toda gente, <u>sem</u> chapéu"
C) "Já tive muitas capas <u>e</u> infinitos guarda-chuvas"
D) "Já tive muitas capas e infinitos guarda-chuvas, <u>mas</u> acabei-me"(...)
E) "e também <u>como</u> toda gente"

INFORMÁTICA

11. Assinale a opção que contém exemplos somente de softwares de computador.

A) Monitor, Mouse, MSN, Excel.
B) CPU, Word, Excel, MSN.
C) PowerPoint, Word, Teclado, Mouse.
D) CPU, Monitor, Teclado, Mouse.
E) MSN, Word, Excel, PowerPoint.

12. Dadas as proposições a seguir,

I. O atalho de teclas **CTRL+C** pode ser utilizado para copiar textos, arquivos, ou, até mesmo, uma pasta inteira no Windows.

II. Ao excluir um arquivo no Windows pressionando unicamente a tecla **Delete** não será mais possível recuperá-lo ou restaurá-lo posteriormente.

III. A tecla **F1**, normalmente, é utilizada como atalho para acessar a **Ajuda** na maioria dos aplicativos do Windows.

está(ão) correta(s) apenas a(s) proposição(ões)

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

13. Assinale a opção que contém apenas conceitos, ou palavras, relacionados diretamente com a Internet.

A) PDF, URL, Blog, SATA.
B) SATA, Orkut, Link, USB.
C) Link, URL, USB, Blog.
D) Orkut, Blog, Twitter, URL.
E) USB, PDF, Orkut, Twitter.

14. No Windows Explorer (WE), é possível visualizar a data da última modificação de um arquivo

A) apenas se o computador estiver conectado a Internet.
B) com um duplo clique no botão esquerdo do mouse.
C) apenas colocando o cursor do mouse sobre o arquivo.
D) apenas se o WE estiver em modo de exibição "Lista".
E) apenas se o WE estiver em modo de exibição "Miniaturas".

15. Qual opção abaixo contém a senha considerada mais segura para ser usada?

A) 210310
B) Protegida
C) 12a:&a5bLs
D) 12345
E) ABCDE

16. A afirmação

"Um Backup é um tipo de antivírus que busca automaticamente, e de forma oculta, por softwares mal intencionados instalados no computador, sem impedir o uso do computador pelo usuário."

está

A) totalmente incorreta, pois um backup não é um antivírus.

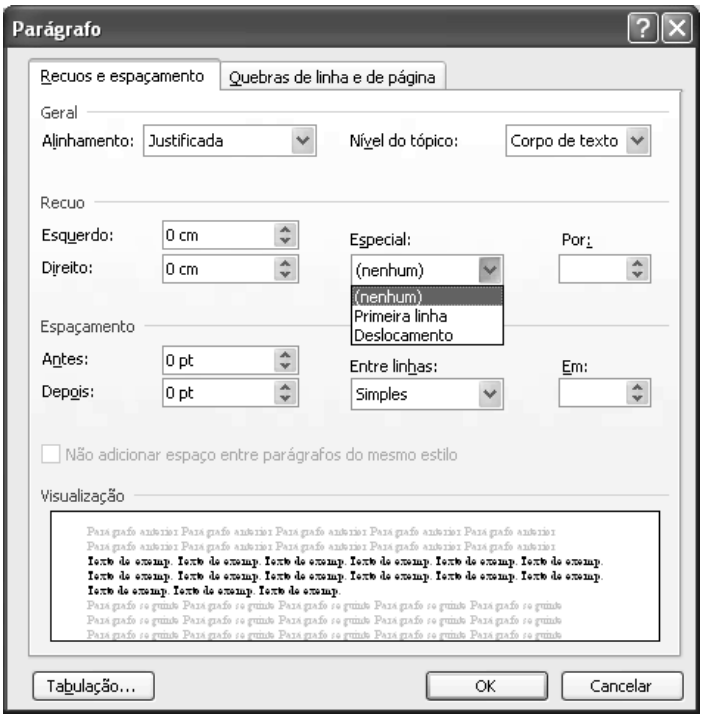
B) totalmente correta.

C) parcialmente correta, pois a busca não é oculta.

D) parcialmente correta, pois a busca não é automática.

E) parcialmente correta, pois impede o uso do computador.

17. Analisando a janela das configurações de Parágrafo do Microsoft Word 2003.



Com a opção **Deslocamento** no item *Especial* da seção *Recuo*, é possível fazer com que

A) o espaçamento entre linhas seja modificado.

B) a margem direita do documento seja deslocada com o valor informado em **Por:**.

C) a margem superior do parágrafo seja deslocada com o valor informado em **Por:**.

D) todo o parágrafo, exceto a primeira linha, sofra deslocamento horizontalmente com o valor informado em **Por:**.

E) todo o parágrafo, inclusive a primeira linha, sofra deslocamento horizontalmente com o valor informado em **Por:**.

18. "Tanto as notas de rodapé quanto as notas de fim são separadas do corpo do texto por uma pequena linha horizontal. Ambas contêm texto, seja na parte inferior da página ou no final do documento; o texto é sempre em uma fonte menor do que a fonte do corpo do texto."

Um usuário trabalhando com o Microsoft Word 2003 que desejar inserir uma nota de roda pé em um documento, poderá fazer acessando o menu:

A) Exibir

B) Arquivo

C) Formatar

D) Janela

E) Inserir

19. Analisando as afirmativas sobre as fórmulas do Microsoft Excel 2003,

I. A fórmula **=SOMA(B2:B6)** retorna a soma dos valores das células B2, B3, B4, B5 e B6.

II. A fórmula **=SOMA(B2:B6;B8)** retorna a soma dos valores das células B2, B3, B4, B5, B6, B7 e B8.

III. A fórmula **=MÉDIA(B2:B6)** retorna a média da soma dos valores das células B2, B3, B4, B5 e B6.

IV. A fórmula **=MÉDIA(B2;B3;B4;B5;B6)** retorna a média da soma dos valores das células B2, B3, B4, B5 e B6.

verificamos que

A) I, III e IV são verdadeiras.

B) apenas I e II são verdadeiras.

C) apenas III é verdadeira.

D) apenas II e IV são falsas.

E) apenas III é falsa.

20. De acordo com os botões da opção Desenhar, extraídos da Barra de Desenho do Microsoft PowerPoint 2003, enumere a segunda coluna de acordo com a primeira.

1ª coluna	2ª coluna
1.	( ) Girar um objeto selecionado a 90 graus no sentido anti-horário.
2.	( ) Girar um objeto selecionado a 90 graus no sentido horário.
3.	( ) Inverter a seleção de cima para baixo
4.	( ) Inverter o objeto selecionado da esquerda para a direita
5.	( ) Girar um objeto em qualquer ângulo

A sequência correta de cima para baixo está na opção

A) 3 – 1 – 4 – 2 – 5

B) 5 – 3 – 4 – 1 – 2

C) 5 – 4 – 2 – 3 – 1

D) 4 – 5 – 2 – 3 – 1

E) 5 – 4 – 1 – 2 – 3

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Nas instituições públicas é comum a utilização de uma concepção moderna de arquivística na qual os documentos são organizados em três tipos: correntes, temporários e permanentes. A criação do arquivo temporário apresenta uma série de vantagens como, por exemplo,

A) aumento da quantidade de funcionários para sua manutenção.

B) diminuição do espaço físico pela criação dessa nova categoria.

C) aumento da complexidade na localização dos documentos.

D) melhor manutenção.

E) melhoria da qualidade dos documentos.

22. O almoxarifado é concebido como o local da guarda e conservação de materiais. Para cumprir sua função, o almoxarifado deverá observar uma série de atributos. Assinale a opção que apresenta uma exceção a essa regra.

A) Centralizar o controle para garantir o poder do setor sobre os demais.

B) Assegurar que o material adequado esteja, na quantidade devida, no local certo, quando necessário.

C) Impedir que haja divergências de inventário e perdas de qualquer natureza.

D) Preservar a qualidade e as quantidades exatas.

E) Possuir instalações adequadas e recursos de movimentação e distribuição suficientes a um atendimento rápido e eficiente.

23. Atendimento é o ato ou efeito de atender. Pode ser compreendido como a maneira como habitualmente são atendidos os usuários de um determinado serviço. Assinale, dentre as opções relacionadas a seguir, aquela que apresenta de forma correta uma técnica para garantir a satisfação do cliente com o atendimento.

A) Ao solucionar o problema, busque identificar o culpado, apontando-o.

B) Leve as coisas para o lado pessoal e não profissional.

C) Estimule o *feedback* contínuo.

D) Detecte o estresse prematuramente e reaja imediatamente a ele.

E) Vise sempre, em primeiro lugar, à satisfação do serviço.

24. Pode-se considerar que a estrutura formal de uma organização contém os elementos que garantem a formalidade vigente e os padrões de atuação considerados adequados para seu funcionamento. A forma gráfica de evidenciar sua composição é chamada de

A) formatação.

B) instruções.

C) fluxograma.

D) padronização.

E) organograma.

25. Com o intuito de administrar o tempo para cumprir todas as atividades demandadas em um setor administrativo, os funcionários precisam recorrer a agendas de trabalho. Para a efetiva utilização dessa ferramenta é necessário

A) aumentar o máximo possível o uso de hora extra.

B) ordenar, de forma absoluta, os tempos para cada atividade.

C) saber diferenciar as atividades urgentes das importantes.

D) marcar reuniões diariamente.

E) estabelecer preferência às rotinas repetitivas.

26. Segundo o analista de logística Marcos Paulo Farias "a empresa moderna exige rapidez e otimização do processo de movimentação de materiais, interna e externamente, que se inicia desde o recebimento de matéria-prima até a entrega do produto final ao cliente." Em tal contexto, o recebimento de materiais

A) sempre aceita o material recebido.

B) caracteriza-se pela compra do material requerido.

C) está dissociado do sistema contábil.

D) deve focalizar apenas a conferência quantitativa do material recebido.

E) coordena e controla as atividades de recebimento e devolução de materiais.

27. A armazenagem de materiais inflamáveis obedece a um tipo de armazenagem especial na qual se considera

A) o volume do material.

B) a obediência a rígidas normas de segurança.

C) o melhor aproveitamento do espaço.

D) a proximidade às saídas dos materiais de maior frequência de movimento.

E) a climatização do ambiente.

28. Com o intuito de enfatizar uma ideia qual das opções listadas a seguir deve ser evitada em uma correspondência oficial?

A) O comparecimento ao evento é **obrigatório**.

B) O comparecimento ao evento é obrigatório.

C) O comparecimento ao evento é OBRIGATÓRIO.

D) O comparecimento ao evento é **obrigatório**.

E) O comparecimento ao evento é o b r i g a t ó r i o.

29. É comum atualmente o uso de mensagens eletrônicas. Esse tipo de mensagem requer os mesmos cuidados de clareza, simplicidade, coerência, coesão de ideias e precisão. Como meio de facilitar a comunicação, o e-mail deve

A) evitar construir um texto complexo com uso de palavras difíceis.

B) abreviar sempre que possível as palavras (vc, ao invés de você, por exemplo)

C) finalizar o texto assinando apenas o primeiro nome.

D) ser destituído de elementos de gentileza.

E) impedir o encaminhamento da mensagem.

30. Na rotina do trabalho administrativo está incluído o atendimento telefônico. Nesse sentido, ao atender a chamada, espera-se que

A) prolongue ao máximo a conversação.

B) utilize linguagem coloquial e gírias.

C) diga imediatamente **Alô**.

D) aguarde no mínimo sete toques antes de atender.

E) a tonalidade da voz seja segura, atenta e natural.

31. Ao realizar um atendimento, seja pessoalmente ou por telefone, você está oferecendo a sua imagem (vendendo sua imagem) ou a imagem de quem você está representando. Sua voz, sua postura, suas ações, representam a sua instituição. Qual a opção abaixo que não sintetiza as condições para se realizar um Atendimento eficiente e chegar a um Padrão de Qualidade no Atendimento?

A) Não interromper o interlocutor – quando duas pessoas falam ao mesmo tempo, nenhuma ouve corretamente o que a outra está dizendo.

B) Observar as cortesias comuns no atendimento, tais como “por favor”, “muito obrigado”, “infelizmente”.

C) Falar claramente e pausadamente, sem ser monótono, evitando ainda o uso de gírias; falar com voz clara e expressiva (boa dicção). Evitar falar com chicletes ou balas na boca.

D) Antecipar a sua resposta na hora em que o interlocutor estiver falando para ele não se cansar.

E) Ser amistoso e aberto, mantendo, ao mesmo tempo, uma atitude profissional e objetiva.

32. São rotinas correspondentes às operações de arquivamento, sendo exceção a opção:

A) fixar cuidadosamente os documentos às capas apropriadas com prendedores plásticos, com exceção dos processos e volumes que, embora inseridos nas pastas suspensas, permanecem soltos para facilitar o manuseio. O anexo do documento, quando volumoso, deve ser arquivado em caixa ou pasta apropriada, identificando externamente o seu conteúdo e registrando a sua localização no documento que o encaminhou.

B) arquivar os documentos em locais diversos, sem se preocupar com as pastas suspensas, gavetas e caixas.

C) verificar a existência de antecedentes (documentos que tratam do mesmo assunto).

D) reunir os antecedentes, colocando-os em ordem cronológica decrescente, sendo o documento com data mais recente em primeiro lugar e assim sucessivamente.

E) ordenar os documentos que não possuem antecedentes, de acordo com a ordem estabelecida (cronológica, alfabética, geográfica ou outra), formando dossiês. Verificar a existência de cópias, eliminando-as. Caso o original não exista, manter uma única cópia.

33. Qual a opção abaixo que não pode ser considerada como atribuições e responsabilidades da administração de materiais em uma instituição?

A) Estabelecer sistema de estocagem para o público externo.

B) Supervisionar os almoxarifados.

C) Controlar os estoques.

D) Suprir, por meio de solicitação de compra, de todos os materiais necessários ao seu funcionamento.

E) Coordenar os inventários rotativos.

34. Dadas as construções a seguir,

I. Receber o documento para classificação.

II. Ler o documento, identificando o assunto principal e o(s) secundário(s), de acordo com seu conteúdo.

III. Localizar o(s) assunto(s) no Código de Classificação de Documentos de Arquivo, utilizando o índice, quando necessário.

IV. Anotar o Código na terceira folha do documento.

V. Preencher a(s) folha(s) de referência para os assuntos principais.

assinale a sequência em que há violação relação às rotinas correspondentes às operações de classificação.

A) I, II e V.

B) II e IV, apenas.

C) II, IV e V.

D) III e IV.

E) IV e V, apenas.

35. As práticas de conservação de documentos têm o objetivo de preservar as informações, assegurar a integridade física dos suportes e a qualidade do acesso às informações para a instituição. Nessa perspectiva, em relação às condições adequadas, a opção correta é:

A) no manuseio dos documentos, especialmente os de caráter histórico não é aconselhável o uso de luvas. A gordura natural existente nas mãos não danifica o documento ao longo do tempo.

B) ambiente úmido – O acúmulo de pó no ambiente favorece o surgimento de fungos e bactérias, que se proliferam quando a umidade diminui e transforma as partículas de poeira em habitat ideal para sua reprodução.

C) não fumar nem consumir alimentos e bebidas na área de trabalho. Os insetos são atraídos por matéria orgânica e se reproduzem onde encontram alimento.

D) a temperatura e umidade relativa devem ser mantidas com índices de 10ºC de temperatura e 100% de Umidade Relativa do Ar. Altos índices de temperatura e umidade não são prejudiciais aos documentos, pois não aceleram processos químicos de deterioração, além de não permitir a proliferação de insetos e o ataque de microorganismos (fungos e bactérias).

E) documentos iconográficos ou filmográficos, como filmes, fotografias, negativos e microfilmes, devem ser mantidos em temperaturas mais altas, por isto precisam de local de guarda específico e mobiliário de metal com revestimento à base de esmalte e tratados por fosfatação para evitar ferrugem.

36. No que concerne à forma de como preservar livros e documentos oficiais, é incorreto afirmar:

A) devem-se usar fitas adesivas diretamente sobre os documentos e livros. Esse tipo de cola não perde a aderência rapidamente, resultando em uma mancha clara de fácil remoção.

B) ao retirar um livro da estante é preciso segurá-lo com firmeza na parte mediana da encadernação. Retirar um livro puxando-o pela borda superior da lombada ocasiona danos na encadernação.

C) não dobrar ou rasgar os documentos ou livros, pois o local no qual ele é dobrado resulta em uma área frágil que rompe-se e rasga facilmente.

D) evitar o uso de grampeador, especialmente em documentos de guarda permanente. Além das perfurações produzidas, os grampos de metal enferrujam rapidamente.

E) evitar o uso de clipes de metal em contato direto com o papel. Utilizar de preferência clipes plásticos ou proteger os documentos com um pequeno pedaço de papel na área de contato.

37. São pronomes usados corretamente no trato com as pessoas, conforme a categoria destas, com exceção da opção:

A) Doutor (Dr.) – para pessoas de curso superior em geral, médicos e advogados.

B) Vossa Senhoria (V.S.ª); Vossas Senhorias (V.S.as) – para pessoas de cerimônia (muito usado em cartas comerciais).

C) Vossa Excelência (V.Ex.ª) Vossas Excelências (V.Ex.as) – para altas autoridades.

D) Meritíssimo (M.) para juízes.

E) Vossa Eminência (V.Em.ª) – para reitores de Universidades.

38. Em situações de trabalho, compartilhadas por duas ou mais pessoas, há atividades a serem executadas, bem como interações e sentimentos recomendados: comunicação, cooperação, respeito, amizade. Nessa direção, em relação às relações humanas no trabalho, é incorreto afirmar:

A) competência interpessoal é habilidade de lidar eficazmente com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e à exigência da situação.

B) *feedback* é uma comunicação a uma pessoa ou grupo no sentido de fornecer-lhes informação sobre como sua atuação está afetando outras pessoas. Ajuda o indivíduo ou grupo a melhorar o seu desempenho

C) equipe de operação envolve identificar e analisar crenças, atitudes, sentimentos e valores pessoais.

D) empatia é a capacidade de um membro do grupo de colocar-se no quadro lógico de referência de outro membro do grupo e, portanto, compreender seus pensamentos, sentimentos ou comportamentos.

E) flexibilidade é procurar ver vários ângulos ou aspectos da mesma situação e atuar de forma diferenciada, nãorotineira, experimentando novas condutas percebidas como alternativas de ação.

39. São princípios e ações para o bom atendimento, com exceção da opção:

A) o bom atendimento requer a inclusão de frases como “Bom-dia”, “Boa-tarde”, “Sente-se por favor”, ou “Aguarde um instante, por favor”, que, ditas com suavidade e cordialidade, podem levar o usuário a perceber o tratamento diferenciado que algumas organizações já conseguem oferecer ao seu público-alvo.

B) um princípio para o bom atendimento, foco no cliente, postula que é necessário que o usuário fique satisfeito com a qualidade dos serviços prestados.

C) outro princípio estabelece que o serviço deve atender a uma real necessidade do usuário. Ele é relacionado à dimensão da validade, isto é, o serviço (produto, informação) deve ser exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita que ele seja.

D) um princípio diz respeito à manutenção da qualidade dos serviços. O padrão de qualidade mantido ao longo do tempo é que leva à conquista da confiabilidade.

E) um princípio crucial para a excelência no atendimento ao público: a informalidade. A informalidade é um tema muitas vezes negligenciado, mas a utilização adequada dessa ferramenta no momento em que as pessoas estão interagindo é fundamental.

40. Dadas as construções a seguir,

I. Em uma frase, pode-se dizer que redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações.

II. A redação oficial deve caracterizar-se pela impessoalidade, uso do padrão culto de linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade

III. Não se concebe que um ato normativo de qualquer natureza seja redigido de forma obscura, que dificulte ou impossibilite sua compreensão. A transparência do sentido dos atos normativos, bem como sua inteligibilidade, são requisitos do próprio Estado de Direito: é inaceitável que um texto legal não seja entendido pelos cidadãos. A publicidade implica, pois, necessariamente, clareza e concisão.

IV. A finalidade da língua é comunicar, quer pela fala, quer pela escrita. Para que haja comunicação, são necessários: a) alguém que comunique, b) algo a ser comunicado, e c) alguém que receba essa comunicação.

V. No caso da redação oficial, quem comunica é sempre o Serviço Público (este ou aquele Ministério, Secretaria, Departamento, Divisão, Serviço, Seção); o que se comunica é sempre algum assunto relativo às atribuições do órgão que comunica; o destinatário dessa comunicação ou é o público, o conjunto dos cidadãos, ou outro órgão público, do Executivo ou dos outros Poderes da União.

verifica-se que estão corretas

A) I e V, apenas.

B) II e IV, apenas.

C) I, III e V.

D) II e III, apenas

E) I, II, III, IV e V.

Realização:

UFAL

FUNDEPES

COPEVE
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
Você confia no resultado!

Prefeitura Municipal
de Marechal Deodoro