

Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia - CRC / RO

M01 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Turno: TARDE

Tipo de Prova
3

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

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

“Administrar significa olhar à frente.” (Henri Fayol)

ATENÇÃO

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

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

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

Duração da prova: 4 horas

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

Por motivo de segurança:

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

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

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

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

BOA PROVA!

Língua Portuguesa

TEXTO PARA AS QUESTÕES 1, 2 e 3

Violência contra a juventude negra no Brasil- 2012

A maioria dos homicídios que ocorrem no Brasil atinge pessoas jovens: do total de vítimas em 2010, cerca de 50% tinham entre 15 e 29 anos. Desses, 75% são negros. As respostas governamentais e não-governamentais ao processo de agravamento deste fenômeno em muito se beneficiaram de estudos e diagnósticos elaborados a partir dos dados do Sistema de Informações de Mortalidade (SIM), do Ministério da Saúde. No entanto, pouco ainda se sabe sobre as percepções da sociedade acerca de tão importante tema. Por isso, o DataSenado realizou a inédita pesquisa de opinião pública Violência contra a juventude negra no Brasil. Ela é parte do Protocolo de Intenções firmado entre o Senado Federal e a Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República (Seppir/PR), no âmbito da campanha Igualdade Racial é Pra Valer.

Dentre os resultados da pesquisa, cabe destacar que a maioria considera que as mulheres sofrem mais com a violência (67,1%) e que os negros são as principais vítimas (66,9%). Pouco mais de um terço (35,8%) acredita que a violência atinge mais os jovens na faixa de 19 a 29 anos. Perguntados sobre as causas, 63,0% atribuíram a violência contra a juventude a aspectos sociais, enquanto 34,8% disseram ser fatores comumente associados ao comportamento juvenil de risco. Quando inquiridos especificamente sobre a principal causa de morte entre os jovens, a maioria indicou o uso de drogas (56,2%), os acidentes de trânsito (22,4%) e os assassinatos (19,8%).

A maior parte dos entrevistados (62,3%) disse que jovens brancos e negros são mortos na mesma quantidade e 31,4% concordaram que jovens negros são mortos em maior quantidade que os brancos. Para 26,3% dos respondentes, a cor dos jovens tem influência na quantidade de mortes. A noção de que no Brasil a violência mata mais pobres do que ricos é compartilhada por 90,4% dos respondentes. Também é alta a concordância (80,9%) com a afirmativa de que os jovens brasileiros são vítimas da violência independentemente da cor ou raça. Entretanto, diante da frase “homicídio é a principal causa de morte dos jovens negros” 56,6% dos entrevistados se manifestaram favoravelmente. Percentual semelhante (55,8%) foi registrado para os que concordaram com a afirmação de que “a morte violenta de um jovem negro choca menos a sociedade do que a morte violenta de um jovem branco”. Para 55,1% dos respondentes, é correto afirmar que “a principal causa de homicídios de jovens negros é o racismo”. (...)

Disponível em:

(<https://www12.senado.leg.br/institucional/datasenado/materias/pesquisas/pesquisa-sobre-a-violencia-contra-a-juventude-negra-no-brasil>
Acesso em 15 jun 2022).

Questão 1

No texto acima, a motivação da pesquisa é sobre:

- (A) a maioria dos homicídios que ocorrem no Brasil atinge pessoas jovens: do total de vítimas em 2010.
- (B) as respostas governamentais e não-governamentais ao processo de agravamento dos homicídios no Brasil.
- (C) estudos e diagnósticos elaborados a partir dos dados do Sistema de Informações de Mortalidade (SIM).
- (D) parte do Protocolo de Intenções firmado entre o Senado Federal e a Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade.
- (E) o fato de que pouco ainda se sabe a respeito das percepções da sociedade sobre a violência contra a juventude negra no Brasil.

Questão 2

Releia o trecho. “As respostas governamentais e não-governamentais ao processo de agravamento deste fenômeno em muito se beneficiaram de estudos e diagnósticos elaborados a partir dos dados do Sistema de Informações de Mortalidade (SIM), do Ministério da Saúde. No entanto, pouco ainda se sabe sobre as percepções da sociedade acerca de tão importante tema...”

Observando-se a expressão em destaque no trecho, pode-se afirmar que ela transmite uma ideia de:

- (A) contradição.
- (B) conformidade.
- (C) conclusão.
- (D) explicação.
- (E) condição.

Questão 3

No trecho “Quando inquiridos especificamente sobre a principal causa de morte entre os jovens, a maioria indicou o uso de drogas (56,2%), os acidentes de trânsito (22,4%) e os assassinatos (19,8%).”, a expressão “inquiridos” pode ser substituída, sem alteração significativa de sentido, por:

- (A) romantizados.
- (B) acometidos.
- (C) atordoados.
- (D) acusados.
- (E) adquiridos.

Questão 4

Disponível em: <https://br.pinterest.com/pin/120612096256724555/>

De acordo com a resposta do personagem Armando no primeiro quadrinho, ele:

- (A) desconhece o conceito de figuras de linguagem.
- (B) não entende a linguagem usada por ela.
- (C) fica surpreso com a linguagem do amor.
- (D) não quer compreender o que ela diz.
- (E) fica irritado com a linguagem dela.

Questão 5

No primeiro quadrinho há a expressão “Acorda, Armando!!!”. O termo em destaque recebe a função sintático-semântica de:

- (A) vocativo.
- (B) aposto.
- (C) sujeito.
- (D) predicativo.
- (E) objeto.

Questão 6

Há erro de concordância verbal em:

- (A) Tem candidato esperando no saguão.
- (B) Há somente cinco convidados na copa.
- (C) Foram inauguradas as quadras da escola.
- (D) Saíram as notas do concurso de ontem.
- (E) Compareceu vinte pessoas na sala.

Questão 7

Assinale a alternativa em que todas as palavras estão grafadas corretamente, segundo as novas regras ortográficas da Língua Portuguesa.

- (A) Jibóia / microônibus
- (B) Antirracista / feiúra
- (C) Assembleia / vôo
- (D) Leem / micro-ondas
- (E) Sobre-humano / idéia

Questão 8**Bons Dias**

Pego na pena com bastante medo. Estarei falando francês ou português? O Sr. Dr. Castro Lopes, ilustre latinista brasileiro, começou uma série de neologismos, que lhe parecem indispensáveis para acabar com palavras e frases francesas. Ora, eu não tenho outro desejo senão falar e escrever corretamente a minha língua; e se descobro que muita coisa que dizia até aqui, não tem foros de cidade, mando este ofício à fava, e passo a falar por gestos.[...]

Machado de Assis

(Obra completa, vol. III, Rio de Janeiro: José Aguilar Editora, 1973)

Com base no texto lido, analise as afirmativas:

- I – O narrador defende a língua portuguesa.
- II – O latinista brasileiro cria neologismos.
- III – O narrador pretende falar e escrever a própria língua.
- IV – O Sr. Castro Lopes quer acabar com frases portuguesas.

Marque a opção que apresenta apenas afirmativas corretas:

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

Questão 9

Releia o trecho “mando este ofício à fava”. No contexto que se encontra, apresenta o seguinte significado:

- (A) aceitar outra decisão.
- (B) querer voltar atrás.
- (C) desejar que algo se afaste.
- (D) arrepender do que fez.
- (E) desistir de tudo.

Questão 10

Leia o texto abaixo. Em seguida, marque a opção que completa as lacunas com o uso correto dos “porquês”.

Coração está em pedaços

Hoje eu vim te procurar
A saudade era demais
Vim falar do meu amor
Timidez deixei pra trás
Quero te dizer que eu
Sofro muito sem você
Coração tá em pedaços
[...]

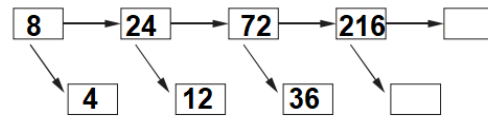
_____ você não quer saber do meu amor, _____?
Diga, se te deixei faltar amor [...]

(Disponível em: <https://www.letras.mus.br/zeze-di-camargo-e-luciano/72534/>).

- (A) Por que / por quê
- (B) Porque / porquê
- (C) Por que / porque
- (D) Por quê / porque
- (E) Porque / porque

Raciocínio Lógico Quantitativo**Questão 11**

Observe a sequência abaixo:



Os números que completam corretamente essa sequência são:

- (A) 432 e 108.
- (B) 648 e 144.
- (C) 816 e 108.
- (D) 432 e 72.
- (E) 648 e 108.

Questão 12

Considere a seguinte afirmativa:

“Nenhum homem é feliz”

Para falsificar a afirmativa acima, é necessário e suficiente que se tenha:

- (A) um homem feliz.
- (B) todos os homens felizes.
- (C) mais da metade dos homens felizes.
- (D) um homem infeliz.
- (E) todos os homens infelizes.

Questão 13

Considere a frase: “Algum campeonato é de futebol.” Essa frase é uma proposição:

- (A) universal afirmativa.
- (B) universal negativa.
- (C) particular afirmativa.
- (D) particular negativa.
- (E) universal particular.

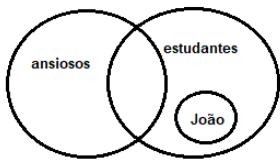
Questão 14

Se “Todo casaco é de couro” e “Algumas botas são de couro” são afirmativas verdadeiras, é possível concluir apenas que:

- (A) nenhuma bota é de couro.
- (B) algumas botas não são de couro.
- (C) alguns casacos não são de couro.
- (D) todos os casacos não são de couro.
- (E) todas as botas são feitas de couro.

Questão 15

Analise o diagrama lógico abaixo:



De acordo com o diagrama, é correto afirmar que:

- (A) Todos os estudantes não são ansiosos.
- (B) João é um estudante ansioso.
- (C) Nenhum ansioso é também estudante.
- (D) Alguns estudantes são ansiosos.
- (E) João não é estudante, mas é ansioso.

Questão 16

Avalie a seguinte proposição:

Se uma hora tem 60 minutos, então um dia tem 1440 minutos.

Essa proposição é considerada um(a):

- (A) conjunção.
- (B) negação.
- (C) disjunção.
- (D) condicional.
- (E) bicondicional.

Questão 17

Uma sequência numérica é uma lista formada por números que possui uma ordem, geralmente, bem definida. Dessa forma, determine o valor da metade do próximo termo da sequência

0, 2, 6, 38, ...

- (A) 1446
- (B) 1200
- (C) 650
- (D) 76
- (E) 723

Questão 18

Assinale a alternativa que corresponde a uma proposição universal negativa.

- (A) Algum restaurante dessa rua está aberto.
- (B) Todos os brasileiros da festa são cariocas.
- (C) Nenhum convidado é de Pernambuco.
- (D) Algum surfista do campeonato não é paulista.
- (E) Existe alguma farmácia que não está fechada hoje.

Questão 19

Considere a sequência de números abaixo que mantém o mesmo padrão de repetição:

4, 2, 0, 6, 9, 5, 4, 2, 0, 6, 9, 5, 4, 2 ...

Assinale a alternativa que apresenta o 387º termo dessa sequência.

- (A) 0
- (B) 4
- (C) 5
- (D) 6
- (E) 9

Questão 20

Considere os conjuntos A, B e C.

$A = \{1, 3, 5, 7, 10\}$

$B = \{0, 3, 4, 5, 7, 9\}$

$C = \{2, 3, 4, 8, 7, 12\}$

Calcule $(A \cup B) \cap C$:

- (A) $\{3, 4, 7\}$
- (B) $\{1, 2, 4, 5, 10\}$
- (C) $\{2, 4, 7, 9, 12\}$
- (D) $\{0, 1, 3, 4, 5, 7, 10\}$
- (E) $\{0, 1, 5, 10\}$

Informática Básica

Questão 21

Assinale a alternativa que indica um software livre.

- (A) Microsoft Windows
- (B) Linux
- (C) Adobe Photoshop
- (D) MAC OS
- (E) WinZip

Questão 22

É de responsabilidade do cabo IDE ou SATA:

- (A) transmitir grande volume de dados entre a placa mãe e o HD.
- (B) aumentar ou melhorar o funcionamento do computador em sua função, pois possuem recursos dedicados de processamento e de memória.
- (C) permitir leitura e gravação em CDs, DVDs ou Blu-rays, que são formas de armazenamento de dados.
- (D) armazenar dados que estão sendo trabalhados.
- (E) fazer cálculos matemáticos e tratar todas as informações que o sistema transmite.

Questão 23

O comando “Shift + Enter”, no MS – Word 2016, é utilizado para:

- (A) salvar como.
- (B) abrir novo documento.
- (C) quebra de página.
- (D) repetir a última ação.
- (E) quebra de linha.

Questão 24

Qual o comando utilizado para imprimir uma página da internet?

- (A) Ctrl + I
- (B) Ctrl + P
- (C) Alt + I
- (D) Alt + P
- (E) Ctrl + M

Questão 25

Sobre o Princípio da Integridade, é correto afirmar que:

- (A) a informação deverá estar disponível sempre que um usuário autorizado queira acessá-la.
- (B) garante o sigilo da informação, impedindo que ela seja acessada por pessoas não autorizadas.
- (C) impossibilita o emissor negar a autoria de determinada mensagem ou transação.
- (D) assegura que a informação não sofra qualquer alteração por usuário não autorizado. Além de garantir entrega, recebimento ou armazenamento do conteúdo completo sem qualquer perda.
- (E) garante que o autor da informação é realmente quem ele diz que é.

Questão 26

Analisar o texto abaixo.

“Redireciona o usuário por meio do envenenamento do DNS, o qual passa a traduzir endereços URL para IP fraudulento. O usuário digita o endereço correto na barra de endereços, mas é redirecionado para um endereço falso, geralmente um site que está armazenado no computador do atacante, para onde os dados digitados pelo usuário serão enviados.”

Ele se refere ao golpe denominado:

- (A) Worm.
- (B) Cavalo de Troia.
- (C) Phishing.
- (D) Cookies.
- (E) Pharming.

Questão 27

Para abrir o gerenciador de tarefas, no Windows 10, é necessário usar o comando:

- (A) Ctrl + Shift + Esc
- (B) Win + D
- (C) Ctrl + A
- (D) Alt + Tab
- (E) Win + Shift + M

Questão 28

O “Rootkit” é um:

- (A) golpe.
- (B) antivírus.
- (C) malware.
- (D) hardware.
- (E) spyware.

Questão 29

Considerando o Windows 10, é INCORRETO afirmar que:

- (A) possui sistema operacional monolítico.
- (B) é um software livre.
- (C) executa diversas tarefas simultaneamente.
- (D) possui capacidade de operar com várias contas/sessões de usuários.
- (E) possui capacidade de interromper processos em detrimento de outros.

Questão 30

A função SOMASE no Excel é usada para somar valores em um intervalo que atende a critérios específicos. Marque a alternativa que apresenta a sintaxe correta da função.

- (A) SOMASE(intervalo; critérios)
- (B) SOMASE(intervalo; [intervalo_soma])
- (C) SOMASE(critérios; intervalo; [intervalo_soma])
- (D) SOMASE(critérios; [intervalo_soma])
- (E) SOMASE(intervalo; critérios; [intervalo_soma])

Conhecimentos Específicos**Questão 31**

Para se controlar melhor os documentos que saem do arquivo e para garantir a integridade dele, é interessante que se adote um sistema de controle de empréstimo de documentos. Em um protocolo de controle, é essencial a seguinte informação:

- (A) idade do documento.
- (B) nome do superior do requisitante.
- (C) classificação ou pasta a qual ele pertence.
- (D) data de criação do documento.
- (E) assinatura do superior do requisitante.

Questão 32

No que diz respeito à Redação Oficial, dentre os seus atributos, a articulação da linguagem comum ou técnica para a perfeita compreensão da ideia veiculada no texto, indica como característica a:

- (A) concisão.
- (B) coesão.
- (C) padronização.
- (D) objetividade.
- (E) precisão.

Questão 33

“Emerge na segunda metade do século XX, como resposta, de um lado, à expansão das funções econômicas e sociais do Estado e, de outro, ao desenvolvimento tecnológico e à globalização da economia mundial, uma vez que ambos deixaram à mostra os problemas associados à adoção do modelo anterior.”

A afirmação acima, refere-se a forma de administração pública:

- (A) gerencial.
- (B) patronal.
- (C) burocrática.
- (D) patrimonialista.
- (E) organizacional.

Questão 34

O registro cadastral no SicaF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, bem como a sua renovação, será válido em âmbito nacional pelo prazo de:

- (A) 03 anos.
- (B) 30 meses.
- (C) 02 anos.
- (D) 18 meses.
- (E) 01 ano.

Questão 35

Imposto é uma contribuição em dinheiro arrecadado pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, para atender às necessidades públicas, sem a obrigatoriedade de retribuição direta àquele que paga. É um imposto devido aos municípios:

- (A) Imposto sobre Operação Financeiras.
- (B) Imposto sobre a propriedade de veículos automotores.
- (C) Imposto sobre Propriedade Territorial Rural.
- (D) Impostos sobre Transmissão "causa mortis" e Doação de quaisquer bens ou direitos.
- (E) Imposto sobre Transmissão de Bens e Imóveis Inter-vivos.

Questão 36

Há vários tipos de estrutura organizacional, que contribuem para a formação de um conjunto lógico de hierarquia e cargos funcionais. A estrutura Linha-Staff, apresenta a seguinte característica:

- (A) separada por departamentos, no qual cada líder tem sua especialidade em seu respectivo setor.
- (B) composta tanto pelo sistema linear hierárquico quanto pelas áreas separadas por especializações, permitindo uma maior aproximação entre os departamentos.
- (C) é um modelo vertical de organização, no qual possui superiores e subordinados, estabelecendo uma hierarquia bem definida.
- (D) a comunicação é sempre do topo da pirâmide até as camadas mais inferiores, ou seja, as decisões são sempre centralizadas no topo.
- (E) geralmente é utilizado por empresas menores e que estão começando, pois os cargos são bem definidos.

Questão 37

Dada a importância da comunicação nos ambientes de trabalho, é crucial que se analise sua utilização e efeitos nas corporações. A linguagem corporal está relacionada à comunicação:

- (A) formal.
- (B) verbal.
- (C) indireta.
- (D) coloquial.
- (E) não-verbal.

Questão 38

Caso haja a necessidade de dar publicidade do inadimplemento de uma obrigação, o cidadão deve procurar um cartório de:

- (A) Protesto.
- (B) Notas.
- (C) Distribuição de Títulos e Documentos.
- (D) Registro de Distribuição.
- (E) Registro de Pessoas Jurídicas.

Questão 39

As autarquias públicas apresentam, dentre outras, a seguinte característica:

- (A) é uma pessoa de direito privado.
- (B) possui capital público centralizado.
- (C) possui autonomia administrativa e financeira.
- (D) desempenha atividade econômica.
- (E) os contratos não são feitos por meio de licitação.

Questão 40

Estamos na era da informação, onde tudo é rápido e neste contexto o vai e vem de objetos não poderia ser diferente, sendo os correios hoje, uma empresa também responsável por esta dinâmica. Dos serviços prestados pelos Correios, o FAQ, representa:

- (A) o serviço de mensagens destinado à pessoa jurídica com ou sem fins lucrativos, com ou sem contrato.
- (B) serviço que permite encaminhamento de mensagens urgentes, em âmbito nacional.
- (C) serviço destinado à pessoa jurídica, prestado mediante contrato, para a postagem de grandes volumes de cartas simples e registradas.
- (D) meio de comunicação que você dispõe para a troca de mensagens escritas entre sua empresa e seus clientes.
- (E) serviço de coleta, transporte e entrega de correspondência agrupada exclusivo dos Correios.

Questão 41

Quando da necessidade de se fazer uma transferência bancária, há a opção das modalidades TED e DOC. Assinale a alternativa que indica uma característica comum entre ambas:

- (A) o valor máximo é de R\$ 4.999,99.
- (B) não há valor mínimo.
- (C) o dinheiro cai no mesmo dia se realizada até às 24h.
- (D) o dinheiro cai no dia seguinte, mas pode levar mais tempo caso seja feito após às 24h.
- (E) permite transferências maiores do que R\$5.000,00.

Questão 42

Documentos são tudo aquilo que funciona como comprovação de um fato. Assinale a alternativa que se refere ao conceito de Duplicata:

- (A) é um documento representativo do contrato de compra e venda mercantil, de emissão obrigatória pelo comerciante, por ocasião da venda de produto ou de serviço, descrevendo o objeto do fornecimento, quantidade, qualidade e seu preço, além de outras circunstâncias, de acordo com os usos da praça.
- (B) é um documento de emissão obrigatória, por parte do comerciante, por ocasião da venda de produto ou de serviço, para efeitos tributários, indicando a quantidade, o tipo de fornecimento e seu preço.
- (C) é um documento emitido por equipamentos autorizado pelo Fisco: Máquinas Registradoras e Emissores de Cupom Fiscal (ECF).
- (D) é um título de crédito formal, assim considerado por força de lei, que consiste num saque baseado em crédito concedido pelo vendedor ao comprador, baseado em contrato de compra e venda mercantil ou de prestação de serviços celebrados entre ambos, cuja circulação é possível mediante endosso.
- (E) é um documento onde são relacionados os cheques pré-datados e/ou duplicatas que foram negociados com a empresa de Factoring.

Questão 43

A Lei de Licitações 8666/93, que estava vigente há quase trinta anos, foi alterada pela Lei 14.133, a nova Lei de Licitações, que foi sancionada em 1º de abril de 2021. Com a nova Lei de Licitações, extinguiu-se as seguintes modalidades:

- (A) leilão e pregão.
- (B) convite e concorrência.
- (C) tomada de preços e convite.
- (D) concorrência e tomada de preços.
- (E) pregão e tomada de preços.

Questão 44

Dentro das operações de Almoxarifado, o recebimento é a entrada física dos materiais na área de armazenagem e, pode ser compreendida por quatro fases. A verificação da adequação do material ao fim que se destina, pode ser denominada de fase:

- (A) *follow-up*.
- (B) diligenciamento.
- (C) regularização.
- (D) inspeção técnica.
- (E) monitoramento.

Questão 45

Abraham Maslow, a partir de seus estudos, chegou à conclusão de que o ser humano é portador de várias necessidades e elas são divididas em prioridade e hierarquia. Transportando essa teoria para dentro das organizações, e associando com a questão da qualidade no tratamento do cliente interno, pode-se afirmar que um ambiente amistoso, com práticas gerenciais mais participativas, buscar atender as necessidades:

- (A) de segurança.
- (B) sociais e de estima.
- (C) básicas.
- (D) de autorrealização.
- (E) de autoconhecimento.

Questão 46

No atendimento telefônico, deve-se transmitir uma imagem profissional, de eficácia e de bom funcionamento da organização. Portanto, cabe ao atendente assumir algumas atitudes indispensáveis ao atendimento telefônico de qualidade. Assinale a alternativa que indica uma postura e comportamento inadequado na comunicação telefônica:

- (A) ouvir com atenção (evitar interrupções, dizer palavras como “compreendo”, “entendo” e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor).
- (B) evitar fazer ruídos durante a ligação telefônica (deve-se evitar comer ou beber enquanto se fala).
- (C) concentrar-se no que diz o interlocutor (evitar distrair-se com outras pessoas, colegas ou situações, desviando-se do tema da conversa).
- (D) valer-se da empatia personalizando o atendimento, utilizando-se de expressões como “meu bem”, “meu amor”, “coração”, entre outras.
- (E) falar de modo calmo e num tom um pouco abaixo do normal visto que o telefone distorce a voz.

Questão 47

Abreviatura é a representação de uma palavra através de suas sílabas (geralmente iniciais) ou de letras. Assinale a alternativa na qual a abreviação não está correta:

- (A) mi -> mil
- (B) Ltda. -> Limitada
- (C) Kb -> Kilobyte
- (D) Hz -> Hertz
- (E) S.A. -> Sociedade Anônima

Questão 48

Em relação às regras de alfabetação do método de arquivamento por ordem alfabética, assinale a alternativa correta.

- (A) Francisco de Pina de Mello => Arquivo-se: PINA DE MELLO, Francisco de
- (B) André Luiz de Oliveira => Arquivo-se: Luiz de OLIVEIRA, André
- (C) Presidente Fernando Henrique Cardoso => HENRIQUE CARDOSO, Fernando (Presidente)
- (D) Heitor Villa-Lobos => Arquivo-se: LOBOS, Heitor Villa
- (E) Paulo Carlos Filho => FILHO, Paulo Carlos

Questão 49

Os documentos oficiais são feitos no contexto das atividades administrativas de uma instituição. Entre estes, qual deles tem como uma de suas principais funções, historiar e traçar um painel cronológico da vida de uma empresa, associação ou instituição?

- (A) Memorando
- (B) Circular
- (C) E-mail
- (D) Atestado
- (E) Ata

Questão 50

A gestão de estoques é a busca do equilíbrio entre a oferta e a demanda ou consumo dos materiais. Esse equilíbrio deve ser aferido através de pelo menos três indicadores de desempenho. A relação entre o consumo anual e o estoque médio do produto, é denominada:

- (A) cobertura de estoque.
- (B) nível de serviço.
- (C) índice de ruptura de estoque.
- (D) rotatividade de estoque.
- (E) segurança de estoque.