

## FUNDAÇÃO FACELI

# M03 - AUXILIAR DE SECRETARIA

Turno: MANHÃ

Tipo de Prova
<b>1</b>

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:

**“Não há nada como o sonho para criar o futuro.” (Victor Hugo)**

---

### ATENÇÃO

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

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 e a folha da discursiva 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

Leia o texto a seguir para responder as questões de 1 a 7.

### DISTÂNCIA TEM CURA

Em quase trinta anos atendendo doentes em cadeias, jamais ouvi um desaforo, uma palavra áspera, uma reivindicação mal-educada. Às vezes, fica difícil acreditar que pessoas tão respeitadas com o médico tenham cometido os crimes que constam de seus prontuários. Profissão caprichosa a medicina, capaz de criar empatia mútua entre dois estranhos em questão de minutos.

A tendência natural é a de nos aproximarmos de pessoas da mesma classe social, com gostos, ideias, posições políticas e estilos de vida semelhantes aos nossos. Embora esse formato de convivência nos traga conforto, não abre espaço para o contraditório nem dá acesso a modos de pensar e de viver radicalmente diferentes. Impossível imaginar como eu chegaria aos 73 anos se não fosse a experiência nos presídios, mas sei que saberia menos medicina e desconheceria aspectos da alma humana aos quais só tive acesso porque me dispus a chegar perto daqueles que a sociedade tranca atrás de grades.

O fascínio infantil pelo mundo marginal que me conduziu ao Carandiru ainda persiste. Não faço esse trabalho voluntário que me toma um período da semana há tantos anos por motivações religiosas ou engajamento ideológico de qualquer natureza — sou avesso a religiões e ideologias —, mas porque posso dispor desse tempo e manter aceso o interesse pela complexidade das interações humanas, sem o qual viver perde o encanto.

(VARELLA, Drauzio. *Prisioneiras*. São Paulo: Companhia das Letras, 2017, ed. Ebook.)

### Questão 1

A principal característica de gêneros textuais como este é:

- (A) informar o leitor sobre uma determinada situação.
- (B) expor a opinião do autor acerca do tema.
- (C) apresentar, de forma resumida, um determinado tema.
- (D) descrever, caracterizando, um determinado fenômeno social.
- (E) envolver o leitor, indicando procedimentos a serem observados.

### Questão 2

“Embora esse formato de convivência nos traga conforto [...]” 2º§

É CORRETO afirmar que a frase acima:

- (A) exprime uma relação semântica conclusiva.
- (B) expressa uma relação de condicionalidade.
- (C) constitui-se de um argumento com valor consecutivo.
- (D) pode ter o conectivo embora substituído por ainda que.
- (E) modifica um termo de sentido amplo e genérico.

### Questão 3

Releia esta passagem:

“[...] não abre espaço para o contraditório [...]” 2º§

A expressão acima sublinhada pode ser substituída, sem prejuízo do sentido da frase, por:

- (A) a congruência.
- (B) a coesão.
- (C) a sinergia.
- (D) o aviltamento.
- (E) a coalizão.

### Questão 4

É CORRETO afirmar sobre a estrutura das seguintes palavras empregadas no texto:

- (A) faço – apresenta vogal temática de verbo de terceira conjugação – i –.
- (B) médico – não se vê a desinência de gênero da palavra.
- (C) ouvi – apresenta vogal temática de verbo de primeira conjugação – a –.
- (D) aproximarmos – não se vê a desinência de número da palavra.
- (E) chegaria – chega (radical + vogal temática); – ria (desinência modo-temporal).

### Questão 5

“[...] jamais ouvi um desaforo [...]” 1º§

O termo destacado exerce a seguinte função sintática:

- (A) sujeito.
- (B) objeto direto.
- (C) objeto indireto.
- (D) complemento nominal.
- (E) predicativo.

**Questão 6**

“[...] sou avesso a religiões e ideologias —, mas porque posso dispor desse tempo [...]” 3º§

A vírgula nessa frase introduz oração:

- (A) coordenada aditiva.
- (B) coordenada adversativa.
- (C) subordinada adverbial.
- (D) subordinada substantiva.
- (E) principal.

**Questão 7**

“[...] há tantos anos [...]” 3º§

A única variação CORRETA para essa frase é:

- (A) parecem haver tantos anos.
- (B) devem haver tantos anos.
- (C) faz tantos anos.
- (D) fazem tantos anos.
- (E) devem fazer tantos anos.

**Questão 8**

Marque a frase em DESACORDO com a norma culta quanto ao emprego do pronome de tratamento.

- (A) Sua Excelência, o Ministro de Minas e Energia, fará um pronunciamento hoje.
- (B) Sua Magnificência, o reitor da universidade, recebeu o embaixador.
- (C) Vossa Santidade, o Papa Francisco, ofereceu orações pela paz.
- (D) Vossa Excelência fará vossa consideração a respeito do resultado das eleições.
- (E) Vossa Senhoria apresentará seu projeto na reunião com os diretores.

**Questão 9**

“Onde” e “Aonde” são palavras que indicam lugar, entretanto são usadas em situações diferentes. Das alternativas abaixo, a INCORRETA é:

- (A) Onde querem chegar com esses argumentos?
- (B) O local onde moro fica na região leste da cidade.
- (C) Aonde devo dirigir-me para efetuar o pagamento?
- (D) Onde você vai trabalhar se for selecionado?
- (E) Não sei onde começar a organizar.

**Questão 10**

Conforme o Manual de Redação da Presidência da República, a redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos. A impessoalidade, a objetividade e a correção estão entre seus atributos. Assinale a alternativa que apresenta frase de acordo com essas características.

- (A) Temos o prazer de informá-los que a Câmara dos Deputados realizará, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10 horas, sessão virtual do Plenário para votação de propostas. Entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.
- (B) Venho informar-lhes sobre a realização de sessão virtual do Plenário, que será realizada pela Câmara dos Deputados, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10h, para votação de propostas. Entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.
- (C) Informo-os que a Câmara dos Deputados realizará, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10 horas, sessão virtual do Plenário para votação de propostas, e entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.
- (D) Informo-lhes de que a Câmara dos Deputados realizará, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10 horas, sessão virtual do Plenário para votação de propostas, e entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.
- (E) A Câmara dos Deputados realizará, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10 horas, sessão virtual do Plenário para votação de propostas. Entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

### Questão 11

Um cilindro possui diâmetro de sua base equivalente a um terço de  $n$ , onde  $n$  representa a raiz cúbica de 27. Considerando  $\pi$  como 3,1 e a altura do cilindro 10 cm, qual é o valor do volume desse sólido geométrico em  $\text{cm}^3$ ?

- (A)  $7,35 \text{ cm}^3$
- (B)  $6,34 \text{ cm}^3$
- (C)  $7,75 \text{ cm}^3$
- (D)  $4,34 \text{ cm}^3$
- (E)  $2,35 \text{ cm}^3$

### Questão 12

Uma sala de aula possui 30 alunos. A média das notas dos alunos da turma em matemática é igual a 8. Um aluno novo chega à turma e decide que irá ajudar a elevar a média geral. Dessa forma, qual deve ser a nota do aluno para que a média suba para 8,05?

- (A) 10
- (B) 9,55
- (C) 9,25
- (D) 8,45
- (E) 8,25

### Questão 13

Luiza possui fichas enumeradas de 20 a 40. Escolhendo uma das fichas ao acaso, qual é a probabilidade de Luiza retirar uma ficha com numeração par ou múltipla de 5?

- (A)  $\frac{8}{16}$
- (B)  $\frac{9}{21}$
- (C)  $\frac{9}{16}$
- (D)  $\frac{8}{21}$
- (E)  $\frac{13}{21}$

### Questão 14

Para comprar três presentes do tipo A mais quatro presentes do tipo B gasta-se R\$ 78,00. Sabendo que o preço de A é igual a  $\frac{5}{6}$  do preço de B, que valor seria gasto caso se comprasse dois presentes do tipo A e um presente do tipo B?

- (A) R\$ 32,00
- (B) R\$ 34,00
- (C) R\$ 30,00
- (D) R\$ 27,00
- (E) R\$ 27,50

### Questão 15

Conjuntos são uma ideia que permeia vários campos da matemática desde seus primórdios. Considere  $A = \{x \mid x \text{ é um número par natural maior ou igual a } 5\}$  e  $B = \{y \mid y \text{ é um número ímpar natural menor ou igual a } 10\}$ , podemos afirmar que  $A \cap B = C$ .

Qual é a descrição mais CORRETA para o conjunto C?

- (A)  $C = \{z \mid z \text{ é um número par natural maior do que } 5\}$
- (B)  $C = \{z \mid z \text{ é um número ímpar natural maior do que } 5\}$
- (C)  $C = \{z \mid z \text{ é um número par natural menor ou igual a } 10\}$
- (D)  $C = \{ \}$
- (E)  $C = \{0\}$

## NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

### Questão 16

Os princípios são pilares norteadores das ações tomadas por aqueles que os seguem, buscando alcançar seus objetivos. Nesse sentido, a luz da Constituição Federal de 1988, é CORRETO afirmar ser um dos princípios básicos da administração pública.

- (A) Impessoalidade.
- (B) Competência.
- (C) Tipicidade.
- (D) Motivo.
- (E) Objeto.

### Questão 17

Analise as assertivas e responda.

I – Cidadania.

II – Dignidade da pessoa humana.

III – Valores sociais do trabalho e da livre iniciativa.

IV – Direitos e garantias fundamentais.

À luz da Constituição Federal de 1988, Carta Magna, a República Federativa do Brasil é formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal. Nesse sentido, das assertivas dispostas, é CORRETO afirmar ser fundamento da República Federativa do Brasil.

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

### Questão 18

Em consonância com o disposto pela Constituição Federal de 1988, ao se referir a prevalência dos direitos humanos e a independência nacional, é CORRETO afirmar que estamos fazendo alusão a:

- (A) Fundamento e princípio, respectivamente, da República Federativa do Brasil.
- (B) Princípios em que a República Federativa do Brasil irá reger-se em suas relações internacionais.
- (C) Garantias fundamentais da República Federativa do Brasil.
- (D) Elementos do ato da República Federativa do Brasil.
- (E) Direito social e princípio fundamental, respectivamente.

### Questão 19

Em qualquer estrutura inicial, é fato, ser de extrema relevância, a indicação de seus objetivos, possibilitando melhor visualização do caminho a ser seguindo. Nesse sentido, em consonância com a Constituição Federal de 1988, é CORRETO afirmar ser um dos objetivos Fundamentais da República Federativa do Brasil.

- (A) Igualdade entre Estados.
- (B) Solução pacífica dos conflitos.
- (C) Defesa da paz.
- (D) Não-intervenção.
- (E) Erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais.

### Questão 20

Analise as assertivas e responda.

I – Seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário.

II – Fundo de garantia do tempo de serviço.

III – Piso salarial proporcional à extensão e à complexidade do trabalho

IV – Irredutibilidade do salário, salvo o disposto em convenção ou acordo coletivo.

Em que pese os direitos sociais, previstos pela Constituição Federal, é CORRETO afirmar que, das assertivas dispostas, são garantidos aos trabalhadores urbanos e rurais.

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

### Questão 21

No Brasil a associação profissional ou sindical será livre, à luz da Constituição Federal de 1988. Nesse sentido, sobre tal associação, é INCORRETO afirmar.

- (A) Ao sindicato cabe a defesa dos direitos e interesses individuais da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas.
- (B) Ninguém será obrigado a filiar-se ou a manter-se filiado a sindicato.
- (C) É facultativo a participação dos sindicatos nas negociações coletivas de trabalho.
- (D) O aposentado filiado tem direito a votar e ser votado nas organizações sindicais.
- (E) Ao sindicato cabe a defesa dos direitos e interesses coletivos da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas.

**Questão 22**

Em que pese os direitos e deveres individuais e coletivos, a Constituição Federal de 1988, define que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza. Nesse contexto, em conformidade com a Constituição Federal de 1988, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) Homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição.
- (B) Ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei.
- (C) Ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante.
- (D) É livre a manifestação do pensamento, resguardado o anonimato.
- (E) É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem.

**Questão 23**

Analise as assertivas e responda.

I – Intelectual.

II – Artística.

III – Científica.

IV – De comunicação.

Em consonância com a Constituição Federal de 1988, em que pese os direitos e garantias fundamentais, é CORRETO afirmar que, das assertivas dispostas, será livre, independente de censura ou licença, a expressão da atividade:

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

**Questão 24**

Em conformidade com a Lei 13.709 de 2018, que define normas gerais de proteção de dados pessoais, é INCORRETO afirmar que a disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamento.

- (A) O respeito à privacidade.
- (B) A autodeterminação informativa.
- (C) A liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião.
- (D) A inviolabilidade da intimidade, da honra, salvo da imagem para fins comerciais.
- (E) O desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação.

**Questão 25**

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709 de 2018, é CORRETO afirmar que dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural, para fins da referida lei, será considerado dado:

- (A) pessoal.
- (B) anonimizado.
- (C) titular.
- (D) pessoal sensível.
- (E) operador

## INFORMÁTICA BÁSICA

### Questão 26

Assinale a alternativa que corresponda a um exemplo de software livre.

- (A) Microsoft Windows.
- (B) Mac OS.
- (C) Mozilla Firefox.
- (D) Adobe Photoshop.
- (E) WinZip.

### Questão 27

“O(A) \_\_\_\_\_ tem como função transmitir informação ao utilizador através da imagem, estimulando assim a nossa visão. Ou seja, ele possibilita ao usuário a visualização dos resultados e ações executadas na máquina. Eles são classificados de acordo com a tecnologia de amostragem de vídeo utilizada na formação de imagem.”

Preencha a lacuna acima CORRETAMENTE.

- (A) Impressora.
- (B) Placa de vídeo.
- (C) Webcam.
- (D) Monitor.
- (E) Scanner.

### Questão 28

O comando touch, no sistema operacional Linux, permite que o usuário:

- (A) localize um arquivo.
- (B) execute tarefas que exigem permissões root ou administrativas.
- (C) obtenha uma resposta da quantidade de espaço de disco usado no seu sistema.
- (D) visualize as primeiras linhas de um arquivo de texto.
- (E) crie arquivos em branco através de uma linha de comando.

### Questão 29

Considera-se um gerenciador de banco de dados o:

- (A) Sublime Text.
- (B) Oracle.
- (C) Codeblocks.
- (D) IDLE.
- (E) PyCharm.

### Questão 30

A imagem abaixo representa um ícone do programa MS-Word.



Em qual guia do programa mencionado é possível localizá-lo?

- (A) Revisão.
- (B) Correspondências.
- (C) Referências.
- (D) Exibir.
- (E) Ajuda.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Questão 31

A Constituição Federal no artigo nº37, estabelece os princípios da Administração Pública. Assinale a alternativa que apresenta todos os princípios da Administração Pública.

- (A) Legalidade, impessoalidade, organização, publicidade e ética.
- (B) Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
- (C) Moralidade, ética, organização, impessoalidade e integridade.
- (D) Moralidade, legalidade, publicidade, ética e eficiência.
- (E) Impessoalidade, moralidade, publicidade, organização e eficiência.

### Questão 32

A Redação oficial é todo ato normativo ou toda comunicação do Poder Público caracterizada pelas seguintes peculiaridades:

- I. impessoalidade e clareza.
- II. padronização.
- III. linguagem formal.
- IV. linguagem coloquial.

É CORRETO o que se afirma em:

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

### Questão 33

Todas as ações de uma empresa dependem do bom desempenho dos serviços administrativos. São funções administrativas que devem fazer parte de uma instituição:

- I. estabelecer os objetivos e definir quais os melhores caminhos para alcançá-los.
- II. verificar os recursos, distribuir as funções, otimizar o tempo e evitar desperdícios.
- III. exercer controle sobre os liderados e manter uma postura arbitrária.
- IV. acompanhar periodicamente a execução das tarefas e atividades.

É CORRETO o que se afirma em:

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

### Questão 34

As rotinas administrativas são responsáveis por etapas de fluxo da empresa. São exemplos de atividades administrativas:

- I. a emissão de notas fiscais e recibos para os clientes.
- II. o controle da entrada e saída dos materiais.
- III. a realização de pagamentos aos fornecedores.
- IV. a fiscalização dos funcionários em relação às tarefas.

É CORRETO o que se afirma em:

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



**Questão 35**

De acordo com o código de ética, instrumento básico para o direcionamento correto da atuação do profissional, podemos afirmar que:

- I. Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, obedecendo aos preceitos morais e legais.
- II. O profissional deve manter um clima profissional cortês, não alimentando a discórdia, mas em alguns casos específicos, pode promover o desentendimento profissional.
- III. O profissional poderá utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais.
- IV. é vedado ao profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

É CORRETO o que se afirma em:

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

**Questão 36**

O vocativo a ser empregado em comunicações dirigidas aos Chefes de Poder executivo é:

- (A) Digníssimo Senhor.
- (B) Excelentíssimo Senhor.
- (C) Vossa Eminência.
- (D) Vossa Senhoria.
- (E) Vossa Reverendíssima.

**Questão 37**

O ofício é a comunicação expedida exclusivamente para tratar os assuntos oficiais entre órgãos da Administração Pública ou a particulares. Esse documento deve conter os seguintes dados:

- I. o tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede.
- II. o local e data em que foi assinado, por extenso, com alinhamento à direita.
- III. o assunto em forma de resumo sobre o teor do documento.
- IV. a identificação do signatário e a assinatura do autor da comunicação.
- V. os dados pessoais do emissor, como identidade, CPF e título eleitoral.

É CORRETO o que se afirma em:

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

**Questão 38**

A Instituição Machado de Assis realizará um evento que contará com a presença do reitor de uma Universidade Federal. De acordo com as regras de cerimonial e protocolo, o pronome de tratamento e a respectiva abreviatura a serem usados quando se referir ao reitor será:

- (A) Vossa Magnificência; V. Mag.<sup>a</sup>
- (B) Vossa Senhoria; V. S.<sup>a</sup>
- (C) Vossa Excelência; V. Ex.<sup>a</sup>
- (D) Vossa Reverendíssima; V. Revma.
- (E) Vossa Alteza; V.A

**Questão 39**

Os Meios de Comunicação são instrumentos utilizados para difundir a informação entre as pessoas e são classificados como individuais e de massa. Em relação à classificação por linguagem, podemos afirmar que, os que utilizam som e imagem simultaneamente, são denominados de:

- (A) sonoros.
- (B) audiovisuais.
- (C) podcasts.
- (D) multimeios.
- (E) globalizados.

**Questão 40**

Um arquivo bem estruturado permite que haja vantagens e benefícios para as instituições. Nesse contexto, podemos afirmar que, o propósito do arquivo, é:

- I. preservar, através de sua documentação, aspectos históricos relativos à instituição.
- II. servir à administração, constituindo uma base do conhecimento histórico.
- III. tornar disponíveis as informações contidas no acervo documental sob sua guarda.
- IV. organizar a documentação e classificá-las exclusivamente por assunto.
- V. armazenar as correspondências oficiais que serão enviadas posteriormente.

É CORRETO o que se afirma em:

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

**Questão 41**

As rotinas administrativas são processos repetitivos que dão apoio às atividades principais dos departamentos. Elas são baseadas em um mapeamento de produção que facilita a organização do setor. As rotinas administrativas tem como objetivo:

- I. o preparo de expedientes administrativos sob orientação dos superiores.
- II. a organização de arquivos e o controle de recebimento de documentos e correspondência.
- III. o controle de recebimento e pagamento de contas da empresa e funcionários.
- IV. a definição das estratégias que a corporação irá inserir no seu planejamento.

É CORRETO o que se afirma em:

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

**Questão 42**

As organizações são uma combinação de esforços individuais, somados a recursos materiais, tecnológicos, administrativos e financeiros, com a finalidade de realizar propósitos coletivos. Quando são de natureza social:

- I. sobrevivem de doações ou de verbas governamentais.
- II. geram bens ou serviços, vendidos para a sociedade.
- III. possuem o capital dividido em ações, negociadas em Bolsa de Valores.
- IV. contabilizam seus resultados sob o ponto de vista social e não visam lucro.
- V. incluem organizações não governamentais, instituições beneficentes e fundações.

É CORRETO o que se afirma em:

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

**Questão 43**

O uso da linguagem e tom corretos são apenas alguns dos aspectos de um ótimo serviço ao cliente. As pessoas que ligam, querem sentir que os seus agentes têm a solução para todos os problemas, mesmo que eles não tenham. Nesse contexto, as regras do bom atendimento por telefone, contemplam:

- I. o encerramento da conversa bruscamente, quando necessário receber mais chamadas.
- II. a escuta e a anotação do nome da pessoa com quem está falando e os pontos-chave da conversa.
- III. o direcionamento correto da ligação para agentes especializados da área.
- IV. a solicitação ao cliente para repetir mais de uma vez os mesmos dados pessoais já fornecidos.

É CORRETO o que se afirma em:

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

**Questão 44**

As correspondências oficiais têm como finalidade principal a comunicação, pois, é uma forma da Administração Pública se comunicar entre si e com particulares. A linguagem da correspondência oficial é diferente da empresarial porque a correspondência oficial:

- I. tem origem no serviço público, civil ou militar.
- II. trata de assuntos relacionados à vida bancária.
- III. obedece às formalidades de tratamento.
- IV. produz efeito jurídico.
- V. comunica com impessoalidade.

É CORRETO o que se afirma em:

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

**Questão 45**

O auxiliar de secretaria ao realizar a triagem dos documentos, faz uma análise mais aprofundada dos documentos juntando os documentos semelhantes, da mesma natureza, do mesmo setor, organizando-os em ordem cronológica. Ao identificar aqueles que são de maior relevância, necessários para o fluxo de atividade atual, porém de forma menos contínua, deve armazená-los no arquivo:

- (A) aquisição; 1ª idade.
- (B) corrente; 1ª idade.
- (C) intermediário; 2ª idade.
- (D) permanente; 2ª idade.
- (E) reuso; 3ª idade.

**Questão 46**

Leia a charge abaixo.



Charge do Bier para Yuri

<http://www.adb.inf.br/ach/app01/index>.

No contexto da charge, observamos o secretário abrindo um arquivo “morto”, que fala: Não me bata mais! De acordo com o ciclo vital dos documentos, podemos inferir que, o documento “morto” guardado nesse arquivo, é:

- I. de consulta pouco frequente e de acesso restrito.
- II. conservado em virtude do valor secundário.
- III. preservado para consulta de pesquisadores.
- IV. de valor de natureza administrativa.

É CORRETO o que se afirma em:

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

**Questão 47**

A organização da informação através de um sistema classificativo é importante por questões de eficiência, segurança e conformidade. Com um arquivo classificado, as organizações conseguem localizar mais facilmente os documentos. Leia a relação de documentos abaixo e responda.

- I. Ata de posse, boletim de atendimento de urgência, tabela salarial, boletim de notas.
- II. Cartazes, filmográficos, sonoros, microográficos, informáticos ou digitais, doc ou pdf.
- III. Atas, relatórios, carta, diploma, certificados, memorandos, decreto, ofício e certidão.
- IV. Audiovisual, fonográfico, eletrônicos, cartográficos como mapas e iconográfico.

A classificação dos documentos quanto ao gênero, está(ão) representado(s) na (s) ASSERTIVA(S):

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

**Questão 48**

Organizar uma agenda não é uma tarefa tão fácil quanto parece, para isso, é necessário ao secretário:

- I. postergar os períodos de descanso ao longo do dia.
- II. planejar as atividades do dia estabelecendo prazos para as tarefas.
- III. organizar a agenda do diretor sem a colaboração dele.
- IV. informar qual será o prazo necessário para a reunião.

É CORRETO o que se afirma em:

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

**Questão 49**

O relatório de uma reunião deve assegurar que todos os envolvidos tenham ciência dos temas que foram discutidos, dos compromissos acordados e os próximos passos combinados durante o encontro. Esse registro é muito útil para consultas posteriores na elucidação de dúvidas. Nesse contexto, a elaboração de um bom relatório deve contemplar:

- I. as sínteses das atividades, as observações e análises dos dados coletados.
- II. a supressão de gráficos, tabelas e figuras pertinentes às atividades.
- III. a data, horário, local e uma lista com o nome de todos os participantes da reunião.
- IV. uma linguagem objetiva, direcionada em apresentar somente os aspectos necessários.

É CORRETO o que se afirma em:

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

**Questão 50**

O secretário responsável pela gestão de informações, documentos, pessoas, se depara constantemente com outras questões que lhe exigem uma postura ética, inclusive de sigilo profissional, no exercício de suas funções. Nesse contexto, o profissional ético, deve:

- I. agir como elemento facilitador das relações interpessoais.
- II. revelar fatos conhecidos da intimidade das pessoas nas relações humanas.
- III. criar um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.
- IV. estabelecer amizades para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal.

É CORRETO o que se afirma em:

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

## DISCURSIVA

### Texto I

Dez horas da manhã. Agência do INSS. Um senhor se aproxima do balcão de atendimento. O servidor público que o atende poderia dispensá-lo rapidamente e atender o próximo usuário a fila. Bastaria lhe dizer: “aqui não encostamos ninguém...” ou algo parecido. Mas, não há porque dispensar esse senhor. Ele está pedindo algo a que tem direito, porém expressa a demanda em sua linguagem, utilizando o vocabulário que conhece. Basta sensibilidade e boa vontade para interpretar o que ele está pedindo. Situações semelhantes a essa acontecem todos os dias em vários pontos de atendimento de órgãos públicos no país. Você deve estar pensando: “lidar com pessoas é difícil...”. Sim, é muito difícil lidar com pessoas. É difícil lidar com as pessoas que você atende... e é difícil lidar com você também... Sabe por quê? Porque você e as pessoas que procuram o serviço público, enfim, todos nós... queremos ser reconhecidos e respeitados em nossa individualidade. E você demonstra esse respeito e reconhecimento quando dá atenção às pessoas e procura entender as suas demandas. Isso é fundamental para oferecer um bom atendimento ao cidadão. No nosso dia-a-dia, não temos dificuldades para identificar quando recebemos um bom ou mau atendimento. Pode ser em um restaurante, na farmácia, supermercado, banco ou qualquer instituição pública. Entretanto, quando refletimos sobre as causas que nos levaram a fazer uma avaliação positiva ou negativa do atendimento recebido, costumamos enumerar fatores que nem sempre dizem respeito exatamente ao serviço desejado ou produto adquirido. Quando falamos em “bom atendimento”, normalmente pensamos em atendimento cortês e gentil, e imaginamos um funcionário bem educado, com um grande sorriso. Cortesias básicas, como sorrir ou dizer “Às suas ordens”, “Por favor”, “Muito obrigado”, são indispensáveis, sim, no contato com o usuário, mas, por si só, não garantem o bom atendimento.

[https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1685/1/M%C3%B3dulo\\_1.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1685/1/M%C3%B3dulo_1.pdf)

### Texto II



[http://www.sindmetalsf.org.br/sind\\_noticias\\_detalhe.asp?menu=comunicacao&submenu=noticias&id=1112](http://www.sindmetalsf.org.br/sind_noticias_detalhe.asp?menu=comunicacao&submenu=noticias&id=1112)

### Texto III

[...] Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes: I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários; V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação [...]

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Após a leitura dos textos acima, com base nos seus conhecimentos da norma culta da Língua Portuguesa, redija um texto dissertativo- argumentativo sobre o tema: **A responsabilidade do servidor público para o bom atendimento ao cidadão.** Dê um título para sua redação.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30