

**AUXILIAR ADMINISTRATIVO**
 **LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO:**

- É responsabilidade exclusiva do candidato a conferência de seus dados pessoais, impressos no Cartão de Respostas e no Caderno de Provas, em especial o nome, o número de inscrição, o número de seu documento de identidade, cargo pleiteado, assim como, a marcação e assinatura do seu Cartão de Respostas.
  - Verifique se este caderno de prova contém **40 questões**. Com **quatro** alternativas identificadas pelas letras **A, B, C e D** das quais apenas uma será a resposta correta.
  - Preencha o Cartão de Respostas da prova objetiva utilizando caneta esferográfica azul ou preta, ocupando totalmente o campo de marcação, ao lado dos números, que corresponde à resposta correta. Conforme ilustração:
- Atenção:** Serão consideradas incorretas questões para as quais o candidato tenha preenchido no cartão resposta mais de uma opção, bem como questões em que o campo de marcação apresente rasuras, emendas ou que não esteja preenchido integralmente. Tenha muito cuidado para não danificar o código de barras utilizado na leitura óptica do Cartão de Respostas, por isso não **DOBRE, AMASSE ou MANCHE** o mesmo. O Cartão de Respostas será o único documento válido para a correção das provas objetivas, salvo à disposição do IDCAP.
- Os fiscais **NÃO** são autorizados a prestar informações de interpretação das questões. Sua função é apenas fiscalizar e orientar quanto ao funcionamento do certame.
  - Ao concluir a prova, **entregue ao fiscal de sala o Cartão de Respostas da Prova Objetiva**, a não devolução implicará à eliminação sumária do candidato.
  - **Assine a Lista De Presença, Cartão Resposta e transcreva a frase de segurança presente no Cartão Resposta da prova objetiva, sob pena de eliminação.**

 **NÃO SERÁ PERMITIDO:**

- Folhear o caderno de provas antes da autorização do fiscal. Caso aconteça, implicará na eliminação do candidato.
- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova.
- O uso de calculadoras, dicionários, telefones celulares, pen drive, fone de ouvido, relógio de qualquer espécie, recursos didáticos, aparelhos eletrônicos e bonés.
- A permanência de candidatos no local de realização das provas após o término e a entrega do Cartão de Respostas, devendo o candidato retirar-se imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e bebedouros.

 **TEMPO DE PROVA:**

- A prova objetiva terá duração máxima de **4h (quatro horas)**, incluído o tempo para preenchimento do Cartão de Respostas.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de prova **após 1 (uma) hora de seu início**.
- O candidato poderá **levar o caderno de provas 1 (uma) hora antes de seu término**. Antes desse horário, será permitido ao candidato levar apenas o **RECORTE DO RODAPÉ DA CAPA DA PROVA** (parte que contém espaço para preenchimento do gabarito).
- Os 3 (três) últimos candidatos somente poderão retirar-se da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após a assinatura da ata de sala.

1	6	11	16	21	26	31	36
2	7	12	17	22	27	32	37
3	8	13	18	23	28	33	38
4	9	14	19	24	29	34	39
5	10	15	20	25	30	35	40



**RASCUNHO**

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 3.

### Quer ter sucesso? Primeiro, aprenda a falhar, diz professora de Harvard

Quando Sara Blakely, fundadora da marca de roupas modeladoras Spanx, era criança, seu pai fazia uma pergunta incomum a ela e ao irmão durante o jantar: "Como você falhou esta semana?", questionava ele. "Ele nos incentivava a falhar e não ter medo disso", diz ela. "Se não tivéssemos algo para contar a ele naquela semana, ele ficaria desapontado."

Mas a maioria de nós tenta evitar o fracasso e se envergonha quando as coisas dão errado, afirma Amy Edmondson, professora de liderança na Harvard Business School e autora de "Right Kind of Wrong: The Science of Failing Well" (O tipo certo de errado: a ciência de fracassar bem, em tradução livre). Ela descreveu maneiras de processar nossos erros e aprender com eles.

### COLOQUE SEU FRACASSO EM CONTEXTO

Quando falhamos, nossos cérebros tendem a "catastrofizar" e "acabamos com a resposta fisiológica e emocional do medo real", diz Edmondson. Mas é possível reenquadrar seus fracassos como experiências de vida necessárias.

Pergunte a si mesmo: "O que eu pretendia fazer? O que realmente aconteceu?"—essas perguntas não se tratam de focar em como você "estragou tudo", diz ela. É sobre examinar os fatos de forma imparcial. É possível se redimir ou corrigir o curso? Explorar essas questões pode evitar que você entre em pânico ou exagere o tamanho da sua falha, afirma.

### APRENDA A MUDAR DE DIREÇÃO

Em vez de se lamentar depois de um revés, concentre-se no que você pode fazer para seguir em frente ou mudar de direção. Reconheça as maneiras pelas quais você pode conseguir se adaptar, sugere Edmondson.

Se, por exemplo, um relacionamento fracassou, você pode experimentar um novo aplicativo de namoro, fazer uma festa de divórcio ou dar um tempo de namorar e se reagrupar. Meça seu sucesso pelo progresso e aprendizado. "Um fracasso é um fim, mas uma mudança de direção olha para frente, em vez de para trás", diz ela.

### COMPARTILHE DE FRACASSOS

Humildade e honestidade são dois ingredientes essenciais da mentalidade de "fracassar bem", pontua Edmondson. E compartilhar nossos fracassos com os outros, indica, minimiza a vergonha, incentiva a sinceridade e oferece às pessoas a chance de aprender com os erros uns dos outros.

"Isso normaliza a realidade do fracasso para todos nós e cria uma conexão profunda", diz ela.

<https://www1.folha.uol.com.br/equilibrio/2023/10/quer-ter-sucesso-primeiro-aprenda-a-falhar-diz-professora-de-harvard.shtml>

### Questão 01

(Correta: B)

Como o pai de Sara Blakely, fundadora da Spanx, incentivava ela e o irmão durante o jantar?

- (A) Ensinando-os a ignorar completamente seus erros.
- (B) Perguntando sobre os erros que cometeram na semana.
- (C) Ficando desapontado se tivessem cometido erros.
- (D) Elogiando-os por evitar o fracasso.

### Questão 02

(Correta: D)

De acordo com Amy Edmondson, o que é importante para a mentalidade de "fracassar bem"?

- (A) Ignorar completamente os revés e seguir em frente.
- (B) Focar apenas no passado e lamentar os fracassos.
- (C) Medir o sucesso pelo tamanho do fracasso e não pelo progresso.
- (D) Concentrar-se no que pode ser feito para seguir em frente ou mudar de direção.

### Questão 03

(Correta: C)

Segundo Amy Edmondson, como podemos evitar exagerar o tamanho de nossos fracassos?

- (A) Enfatizando a resposta fisiológica do medo real.
- (B) Focando em como "estragamos tudo".
- (C) Perguntando a nós mesmos sobre o que pretendíamos fazer e o que realmente aconteceu.
- (D) Ignorando completamente a situação do fracasso.

O texto seguinte servirá de base para responder à questão 4.

### Pesquisa: 89% de entrevistados que usam app de namoro defendem conversas sobre saúde mental

Uma pesquisa conduzida pelo aplicativo de relacionamentos Bumble indicou que 89% dos entrevistados julgam extremamente importante discutir questões ligadas à saúde mental com potenciais parceiros. O levantamento consultou mais de 3.300 usuários da plataforma no país.

O objetivo da consulta, segundo informações divulgadas pelo Bumble, era investigar o papel do autocuidado e da saúde mental no cenário do namoro.

De acordo com os dados, 55% dos participantes afirmam fazer terapia como prática regular de autocuidado.

O Ministério da Saúde recomenda como práticas para a manutenção da saúde mental, além dos tratamentos terapêuticos adequados:

Não se isolar;

Consultar o médico regularmente;

Manter o físico e o intelectual ativos;

Praticar atividades físicas;

Ter uma alimentação saudável;

Reforçar os laços familiares e de amizades.

Fundado em 2014, o Bumble é um aplicativo de relacionamentos conhecido pelo fato de as mulheres decidirem com quem querem conversar. Na plataforma, uma vez dado match, ou seja, combinado interesse com outro usuário, apenas as mulheres podem iniciar o bate-papo.

Além de encontros românticos, o aplicativo também fornece opções para quem busca amizades (Bumble BFF) e networking profissional (Bumble Bizz).

Segundo a pesquisa, 1 em cada 3 entrevistados diz estar mais aberto a aceitar um segundo encontro se o potencial parceiro falar abertamente sobre temas de saúde mental e terapia no primeiro encontro.

Ainda em relação à importância do autocuidado, as mulheres se mostraram mais preocupadas com a maneira com que os parceiros lidam com essas questões do que os homens: 40% do público feminino entrevistado compartilhou que não está disposto a namorar quem não priorize esses tópicos, contra 27% dos homens.

<https://www.cnnbrasil.com.br/saude/pesquisa-89-de-entrevistados-que-usam-app-de-namoro-defendem-conversas-sobre-saude-mental/>

## Questão 04

(Correta: B)

De acordo com a pesquisa conduzida pelo aplicativo Bumble, qual é a porcentagem de participantes que afirmam fazer terapia como uma prática regular de autocuidado?

- (A) 89%.
- (B) 55%.
- (C) 27%.
- (D) 40%.

## Questão 05

(Correta: A)

Leia com atenção os períodos abaixo:

*I. Esta pizza é à moda da casa.*

*II. À noite, todos devem obedecer o toque de recolher.*

*III. Pretendo assistir àquele filme somente no final de semana.*

*IV. Costumo correr à tarde quando estou de plantão noturno.*

*V. Hoje eu só chegarei às 20 horas.*

Assinale a alternativa que indique em quais afirmativas o uso da crase está correto:

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

## Questão 06

(Correta: D)

Leia com atenção o períodos abaixo:

*I. Carlos Alberto anda trabalhando sem ânimo.*

*II. Os animais da água costumam temer a presença humana.*

*III. Jogou o carro de propósito contra o carro do piloto brasileiro.*

*IV. Ela insistiu com o assunto de que festas noturnas são coisas de gente da cidade.*

Assinale a alternativa que indique quais expressões destacadas possuem valor adjetivo:

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

## Questão 07

(Correta: D)

Leia com atenção o período abaixo:

*Roberto, **embora** muito tranquilo, voltou-se contra os colegas.*

A conjunção destacada é:

- (A) Integrante.
- (B) Conformativa.
- (C) Causal.
- (D) Concessiva.

## Questão 08

(Correta: A)

Leia com atenção as alternativas e assinale aquela com erro de concordância:

- (A) Vende-se carros.
- (B) Confia-se em pessoas interessadas no trabalho.
- (C) Havia sérios problemas na família de César.
- (D) Fazia cinco anos que ela havia prestado o vestibular.

## Questão 09

(Correta: B)

Leia com atenção as alternativas e assinale aquela em que o termo destacado seja um advérbio:

- (A) Eu não lido bem com pessoas que somente dizem **meias** verdades.
- (B) Confesso que estive **meio** impaciente esta semana.
- (C) O **meio** de campo é o setor mais importante do futebol.
- (D) Agora são duas horas e **meia**.

## Questão 10

(Correta: C)

Leia com atenção as afirmativas abaixo:

I. As testemunhas intimadas vão ter **que** jurar contar a verdade.

II. **Que** trágico isso pode ser!

III. Ela sempre soube **que** os riscos eram enormes.

IV. **Que** argumento é esse que este homem acabou de proferir?

Em quais das afirmativas acima o termo em destaque é um pronome?

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

## Informática Básica

### Questão 11

(Correta: C)

Ele indica que a informação a seguir deve ser interpretada como tal, e não como um texto comum. Nas planilhas eletrônicas no Excel, todas as fórmulas e funções devem ser precedidas com o.

Fonte: [https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/12/](https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/12/arte_informatica_basica.pdf)

arte\_informatica\_basica.pdf

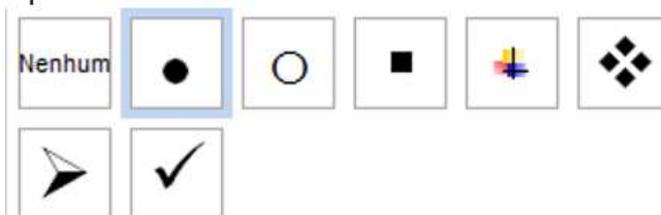
Marque a alternativa CORRETA que corresponde ao contexto acima.

- (A) asterisco (\*).
- (B) colchetes ([ ]).
- (C) sinal de igualdade (=).
- (D) sinal de menor e maior (< >).

### Questão 12

(Correta: A)

Recurso muito utilizado quando se deseja criar listas em um documento no Word, destacando partes ou itens importantes.



Marque a alternativa CORRETA que corresponde ao contexto acima conforme imagem acima.

- (A) Marcadores.
- (B) Recuo.
- (C) Espaçamento.
- (D) Numeração.

### Questão 13

(Correta: D)

Ela pode ajudar a tornar os padrões e tendências dos dados mais aparentes no Excel. Para usá-lo, você cria regras que determinam o formato das células com base em seus valores, como os seguintes dados mensais de temperatura com as cores das células vinculadas aos valores das células.

	A	B	C	D	E	F	G
1	City	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
2	Barstow	80	84	84	97	95	98
3	California City	78	86	84	96	98	102
4	Cinco	83	86	86	97	95	103
5	Hesperia	78	85	87	98	97	102
6	Lancaster	78	85	86	99	95	101
7	Mojave	82	85	86	98	96	99
8	Palmdale	81	84	85	97	95	101
9	Ridgecrest	81	87	87	97	96	98
10	Rosamond	82	86	88	99	97	101
11	Santa Clarita	79	85	87	95	96	103

Marque a alternativa CORRETA que corresponde a configuração usada na tabela acima para destacar as informações.

- (A) Suplementos.
- (B) Macro.
- (C) Estilos de células.
- (D) Formatação Condicional.

### Questão 14

(Correta: D)

No Excel é normalmente uma matriz de linhas e colunas, onde cada elemento (conhecido como célula) é uma unidade de informação digitada pelo usuário.

## Matemática

### Questão 16

(Correta: D)

Heitor foi a uma loja que estava com 45% de desconto em todo o estoque e gastou R\$302,50. Quanto ele teria gastado se não tivesse desconto?

- (A) Ele teria gastado R\$720,00.
- (B) Ele teria gastado R\$680,00.
- (C) Ele teria gastado R\$600,00.
- (D) Ele teria gastado R\$550,00.

### Questão 17

(Correta: D)

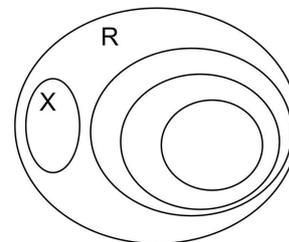
Cecília está se dedicando à prática de atividades físicas pois pretende emagrecer, então, de 3 em 3 dias ela caminha, de 7 em 7 dias ela corre e de 15 em 15 dias ela faz um circuito de crossfit. Se hoje ela fez as três atividades, em quantos dias isso acontecerá novamente?

- (A) Em 80 dias.
- (B) Em 150 dias.
- (C) Em 75 dias.
- (D) Em 105 dias.

### Questão 18

(Correta: A)

Observe o esquema abaixo:



Se  $R$  o conjunto dos números reais, qual é o conjunto que neste esquema está representado pela letra  $X$ ?

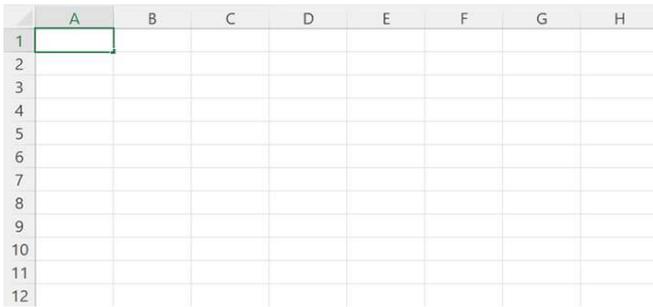
- (A)  $I$  - conjuntos dos números irracionais.
- (B)  $Z$  - conjunto dos números inteiros.
- (C)  $N$  - conjunto dos números naturais.
- (D)  $Q$  - conjunto dos números racionais.

### Questão 19

(Correta: A)

Luiz tem um saco de 27,5 kg de açúcar que precisa embalar em porções de 2,5 kg, quantas porções ele fará?

- (A) Ele fará 11 porções.
- (B) Ele fará 7 porções.



Fonte: [https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/12/arte\\_informatica\\_basica.pdf](https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/12/arte_informatica_basica.pdf)

12/arte\_informatica\_basica.pdf

Marque a alternativa CORRETA que corresponde a imagem acima.

- (A) Gráfico.
- (B) Forma.
- (C) Caixa de texto.
- (D) Planilha.

### Questão 15

(Correta: D)

O Word possui uma galeria de imagens organizadas por categorias, onde encontramos diferentes tipos de figuras para inserir nos documentos que estamos trabalhando.



Fonte: [https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/12/arte\\_informatica\\_basica.pdf](https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/12/arte_informatica_basica.pdf)

arte\_informatica\_basica.pdf

Marque a alternativa CORRETA que corresponde a imagem acima de um recurso no Word.

- (A) Formas.
- (B) Gráfico.
- (C) Modelos 3D.
- (D) Clip-Art.

- (C) Ele fará 13 porções.  
(D) Ele fará 21 porções.

## Questão 20

**(Correta: A)**

Três amigas resolveram fazer brigadeiros para vender e assim arrecadar dinheiro para a formatura de sua turma. Em 2 dias elas conseguiram fazer 400 brigadeiros, então, quantos brigadeiros elas farão em 5 dias?

- (A) Elas farão 1000 brigadeiros.  
(B) Elas farão 900 brigadeiros.  
(C) Elas farão 2000 brigadeiros.  
(D) Elas farão 800 brigadeiros.

## Conhecimentos Específicos

### Questão 21

**(Correta: D)**

O atendimento por e-mail tem um grande potencial de resolução, capaz de dar tempo para entender o problema, propor correções e avaliar a satisfação com essa proposta em um fluxo contínuo. Pondere as afirmativas relacionadas ao atendimento por e-mail, apresentadas a seguir. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(\_\_)A maneira de se comunicar com o seu cliente deve ser a mais clara e objetiva possível, porém os erros de ortografia e de gramática não devem ser priorizados, pois são apenas detalhes.

(\_\_)Antes de responder às mensagens do e-mail, é essencial ter todas as informações sobre o cliente em questão, além de um histórico completo de atendimento.

(\_\_)Atente-se ao tamanho das mensagens para casos personalizados. Deve existir um bom senso entre não ser um e-mail curto demais, que não responde às dúvidas do cliente, mas também não ser longo e cansativo.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

- (A) F, F, V.  
(B) V, V, V.  
(C) V, F, F.  
(D) F, V, V.

### Questão 22

**(Correta: A)**

A \_\_\_\_\_ de documentos é o processo pelo qual documentos são preparados, revisados e enviados para serem entregues a destinatários específicos. É a remessa do documento ou processo a instituições externas. Essa atividade é comum em ambientes de trabalho e empresas, bem como em instituições governamentais. Prioriza que a correspondência seja entregue de forma eficaz e eficiente, contribuindo para a operação eficaz da

organização.

Marque a opção que completa corretamente a lacuna no texto.

- (A) Expedição.  
(B) Registro.  
(C) Classificação.  
(D) Recebimento.

### Questão 23

**(Correta: A)**

Considere as afirmativas relacionadas as relações interpessoais apresentadas a seguir. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(\_\_)Respeitar as opiniões, conceitos e valores dos outros é fundamental para construir relações saudáveis. O respeito mútuo cria um ambiente de confiança e colaboração.

(\_\_)Conflitos surgirão em relacionamentos. A capacidade de lidar com conflitos de maneira construtiva e encontrar soluções mutuamente aceitáveis é fundamental para a saúde das relações interpessoais.

(\_\_)A comunicação desempenha um papel central nas relações interpessoais. A capacidade de expressar pensamentos, sentimentos e necessidades de maneira clara e ouvir os outros é fundamental para o sucesso das relações.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

- (A) V, V e V.  
(B) V, F e V.  
(C) F, F e F.  
(D) F, V e V.

### Questão 24

**(Correta: C)**

A classificação de documentos com base no gênero e na natureza do assunto é uma abordagem que organiza os documentos de acordo com suas características específicas e conteúdo. Assinale a opção abaixo que descreve a classificação segundo natureza do assunto:

Fonte: Paes, Marilena Leite, Arquivo: teoria e pratica – 3 ed. - FGV – Rio de Janeiro, 2004.

- (A) Sonoros.  
(B) Cartográficos.  
(C) Sigilosos.  
(D) Textuais.

### Questão 25

**(Correta: A)**

Escrever requerimentos de forma adequada é fundamental. Das opções abaixo, assinale a alternativa que NÃO está correta em relação aos requerimentos.

Fonte disponível em: < <https://educapes.capes.gov.br/>

[bitstream/capes/401192/1/RedacaoOficial-3ed-web](https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/401192/1/RedacaoOficial-3ed-web)

-atualizado.pdf>

- (A) Requerimento é o registro claro e preciso das ocorrências de uma reunião, assembleia ou convenção.
- (B) Sua utilização é muito ampla: obtenção de documentos (certidões, atestados etc.), de benefícios financeiros, de férias, de aposentadorias, entre outros.
- (C) As três partes que compõem o requerimento, a invocação, o texto e o fecho.
- (D) O requerimento é um documento pelo qual a pessoa física ou jurídica requer algo a que tem direito.

## Questão 26

**(Correta: D)**

A função básica do \_\_\_\_\_ é tornar disponível as informações contidas no acervo documental sob sua guarda.

De acordo com a asserção descrita, marque a opção que a completa corretamente.

Fonte: Paes, Marilena Leite, Arquivo: teoria e pratica – 3 ed. - FGV – Rio de Janeiro, 2004.

- (A) Controle de qualidade.
- (B) Recursos Humanos.
- (C) Estoque.
- (D) Arquivo.

## Questão 27

**(Correta: B)**

Sobre responsabilidade social, marque a alternativa CORRETA.

Fonte disponível em:< <https://fia.com.br/blog/>

[responsabilidade-social/](https://fia.com.br/blog/responsabilidade-social/)>

- (A) A responsabilidade social é uma regra que se refere ao compromisso de uma organização privada apenas, em agir de maneira ética e contribuir positivamente para a sociedade e o meio ambiente. A responsabilidade social envolve tomar decisões e realizar ações que vão além do objetivo principal de gerar lucro ou cumprir obrigações legais. Busca um impacto positivo somente no Governo.

- (B) A responsabilidade social é um conceito que se refere ao compromisso de uma organização, seja uma empresa, instituição pública ou entidade sem fins lucrativos, em agir de maneira ética e contribuir positivamente para a sociedade e o meio ambiente. A responsabilidade social, envolve tomar decisões e realizar ações que vão além do objetivo principal de gerar lucro ou cumprir obrigações legais. Pois buscam, um impacto positivo e amplo, na comunidade e no mundo.
- (C) A responsabilidade social é uma lei que se refere ao compromisso de uma organização, seja uma empresa, instituição pública ou entidade sem fins lucrativos, em agir de maneira que favoreça seus interesses e contribuir positivamente para o seu crescimento. A responsabilidade social envolve tomar decisões e realizar ações que tem o objetivo principal de gerar lucro.
- (D) A responsabilidade social é um acordo que se refere ao compromisso de uma organização somente privada, em agir de maneira ética e contribuir positivamente para o seu interesse. A responsabilidade social envolve tomar decisões e realizar ações que vão além do objetivo principal de gerar lucro ou cumprir obrigações legais. Em vez disso, busca um impacto somente para a organização.

## Questão 28

**(Correta: D)**

São procedimentos de protocolo de documentos, que garantem acesso à informação pública de forma rápida e segura, EXCETO:

Fonte disponível em: <https://www12.senado.leg.br>

- (A) Receber o documento.
- (B) Controlar a movimentação de documentos.
- (C) Classificar os documentos.
- (D) Incinerar documentos particulares.

## Questão 29

**(Correta: D)**

Elaborar mensagens eletrônicas (e-mails) de maneira eficaz e profissional é importante, pois os e-mails são uma forma comum de comunicação nos negócios e na vida pessoal. Mas requer alguns cuidados conforme seu uso, para uma melhor otimização e aproveitamento das comunicações oficiais internas ou externas. Julgues as afirmações a seguir:

I.Os e-mails oficiais devem ter tratamento diferenciado dos pessoais e respeitar a hierarquia do receptor, pelo emprego das formas de tratamento adequadas.

II.O assunto deve estar claro e conciso, deve resumir o conteúdo do e-mail de forma sucinta, evitando assuntos vagos ou genéricos.

III.Corrija os erros gramaticais e ortográficos, revise as mensagem em busca de erros antes de enviá-la, para

isso, utilize ferramentas de correção ortográfica.

Fonte disponível em: < <https://educapes.capes.gov.br/>

[bitstream/capes/401192/1/RedacaoOficial-3ed-web-](https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/401192/1/RedacaoOficial-3ed-web-)

[atualizado.pdf](https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/401192/1/RedacaoOficial-3ed-web-)>

Escolha a opção abaixo que descreve corretamente a(s) afirmação(ões) utilizada(s) para elaborar mensagens eletrônicas (e-mails).

- (A) Apenas a afirmação I.
- (B) As afirmações I e III.
- (C) As afirmações II e III.
- (D) As afirmações I, II e III.

### Questão 30

(Correta: D)

As relações interpessoais referem-se à forma como as pessoas se relacionam, interagem e se comunicam umas com as outras. Essas relações desempenham um papel fundamental em todas as áreas da vida, desde o ambiente de trabalho até os relacionamentos pessoais e familiares. São alguns aspectos importantes das relações interpessoais, EXCETO:

- (A) Feedback Construtivo.
- (B) Limites Saudáveis.
- (C) Empatia.
- (D) Prepotência.

### Questão 31

(Correta: D)

O atendimento ao público por telefone desempenha um papel fundamental na formação da percepção de que os clientes têm de uma organização. A utilização de técnicas eficazes por telefone, pode melhorar a qualidade do atendimento e criar uma experiência positiva para o cliente. Julgue as afirmações a seguir:

I. Evite jargões técnicos.

II. Evite conversas paralelas ou pessoais durante uma chamada com o cliente.

III. Escute atentamente.

De acordo com as afirmações citadas, avalie, qual dessas técnicas, são essenciais, para atendimento eficiente e positivo?

- (A) Apenas, as técnicas I e II, são essenciais, para o atendimento eficiente e positivo.
- (B) Apenas, as técnicas I e III, são essenciais, para o atendimento eficiente e positivo.
- (C) Apenas, as técnicas II e III, são essenciais, para o atendimento eficiente e positivo.
- (D) As técnicas I, II e III, são essenciais, para o atendimento eficiente e positivo.

### Questão 32

(Correta: A)

Leia as asserções a seguir e responda:

I. A responsabilidade social também está relacionada com a proteção do meio ambiente, a sustentabilidade ambiental.

PORQUE

II. A sustentabilidade ambiental se refere à capacidade de manter os recursos naturais e o equilíbrio dos ecossistemas ao longo do tempo, garantindo que as gerações presentes e futuras possam desfrutar de um ambiente saudável e habitável. Essa abordagem busca minimizar o impacto humano no planeta, proteger a biodiversidade e preservar os recursos naturais para o benefício de todos.

Fonte disponível em: <https://fia.com.br/blog/responsabilidade-social/>

Esta correto afirmar que:

- (A) As afirmações I e II são proposições verdadeiras.
- (B) A afirmação I é uma proposição verdadeira e a II é uma proposição falsa.
- (C) As afirmações I e II são proposições falsas.
- (D) A afirmação I é uma proposição falsa e a II é uma proposição verdadeira.

### Questão 33

(Correta: A)

Os documentos públicos são identificados como correntes, intermediários e permanentes. Assinale a opção correta, referente aos documentos identificados como intermediários.

Fonte: Lei nº8.159/1991.

- (A) Consideram-se documentos intermediários aqueles que, não sendo de uso corrente nos órgãos produtores, por razões de interesse administrativo, aguardam a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.
- (B) Consideram-se documentos intermediários os em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas frequentes e aguardam somente sua eliminação.
- (C) Consideram-se documentos intermediários os conjuntos de documentos de valor histórico, probatório e informativo que devem ser definitivamente preservados.
- (D) Consideram-se documentos intermediários aqueles que, sendo de uso corrente nos órgãos produtores, por razões de interesse administrativo, são apenas sigilosos e aguardam o recolhimento específico para guarda permanente.

### Questão 34

(Correta: B)

São ações práticas de responsabilidade social realizadas no Brasil:

Fonte disponível em: <  
<https://fia.com.br/blog/responsabilidade-social/>>

- (A) Redução de incentivos com Saúde e Segurança do Trabalhador.
- (B) Apoio a Causas Sociais.
- (C) Adição do Impacto Ambiental Causado Pela Atividade Empresarial.
- (D) Integração e Valorização do capital social.

### Questão 35

(Correta: D)

Sobre os arquivos públicos avalie as afirmações a seguir:

I.A administração da documentação pública ou de caráter público compete às instituições arquivísticas federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais.

II.A eliminação de documentos produzidos por instituições públicas e de caráter público será realizada mediante autorização da instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência.

III.Os documentos de valor permanente são alienáveis e prescritíveis.

Fonte: Lei nº8.159/1991.

Pautado nessas afirmações, é CORRETO o que se afirma em:

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

### Questão 36

(Correta: C)

Associe a segunda coluna de acordo com a primeira, que relaciona método de arquivamento:

#### Primeira coluna

- 1.Alfabético.
- 2.Numérico simples.
- 3.Ideográfico.

#### Segunda coluna

( ) Organiza os documentos, levando em consideração o nome.

( ) Cada item classificado, como os clientes, recebe um número e os documentos seguem essa ordem.

( ) Considera os assuntos dos documentos.

Fonte disponível em: <  
<https://www.pradochaves.com.br/metodos-de-arquivamento/>>

Assinale a alternativa que apresenta a correta

associação entre as colunas:

- (A) 1, 3, 2.
- (B) 2, 1, 3.
- (C) 1, 2, 3.
- (D) 3, 2, 1.

### Questão 37

(Correta: A)

O relacionamento interpessoal é o vínculo existente entre duas ou mais pessoas, tendo como base as interações e o contexto social em que atuam. Para fortalecer os pilares do relacionamento interpessoal, precisamos desenvolver algumas habilidades. Nesse sentido, analise as afirmativa abaixo:

- I.Conhecer a si mesmo.
- II.Se colocar no lugar do outro.
- III.Ser cordial.
- IV.Ter clareza e tranquilidade na comunicação.
- V.Ser ético.

Fonte disponível em: <  
<https://www.poderdaescuta.com>

Está correto o que se afirma em:

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

### Questão 38

(Correta: C)

A \_\_\_\_\_ de documentos é o processo de categorizar e organizar documentos com base em critérios específicos para facilitar a recuperação, o acesso e a gestão eficiente das informações, um procedimento utilizado no protocolo de documentos. A maneira pode variar dependendo da organização, do contexto e dos requisitos específicos. Assinale a opção que completa corretamente o texto acima.

- (A) Tramitação.
- (B) Movimentação.
- (C) Classificação.
- (D) Expedição.

### Questão 39

(Correta: D)

Todas as alternativas a seguir são técnicas de atendimento ao público, presencial, que devem ser consideradas, EXCETO:

Fonte disponível em: <  
<https://snov.io/blog/br/tecnicas-de-atendimento-ao-cliente/>>

- (A) Escuta atenta.

- (B) Foco nas soluções.
- (C) Exposição objetiva e clara.
- (D) Tratamento com intimidade.

### **Questão 40**

**(Correta: A)**

O serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos em uma organização é geralmente chamado de\_\_\_\_\_. Esse setor desempenha um papel importante na gestão de documentos, garantindo que a correspondência, os registros e outras informações sejam tratados de maneira organizada e eficiente.

Assinale a alternativa que corretamente completa a lacuna no excerto:

- (A) Protocolo
- (B) Reuniões
- (C) Recursos Humanos
- (D) Organograma