

## FUNDAÇÃO DE APOIO AO IDOSO DR. THOMAS - FDT

### M01 - TÉCNICO MUNICIPAL - ADMINISTRATIVA

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:

**“Tudo é aliado do homem que sabe querer.” (Machado de Assis)**

---

### ATENÇÃO

Este caderno contém sessenta 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: 4h**

---

### 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.
- O candidato poderá retirar-se levando o seu caderno de questões, somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova.
- 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.
- 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

Leia o texto a seguir para responder às questões de 1 a 9.

### O momento em que sua filha descobre a verdade sobre você.

Antes mesmo de ter uma filha já morria de medo disso: algum dia ela vai perceber que eu não sei de nada. Sim, porque é pra isso, em grande parte, que se tem filhos, pra que alguém no mundo acredite, nem que seja por alguns anos, que você sabe alguma coisa. E é por isso, também, que se odeia tanto os adolescentes: não é porque eles acham que os pais são idiotas, mas porque eles perceberam que os pais são idiotas. No caso da minha filha, a queda do mito paterno aconteceu um pouco mais cedo do que eu imaginava, mais precisamente aos três dias de vida.

Minha filha não chorou quando nasceu. Só choramos nós, os pais, emocionados de ter uma filha que não chora. Nasceu sorrindo, vê se pode, dizíamos nós, chorando. Depois chorei outra vez quando ela mamou na mãe, e chorei de novo quando vi os avós vendo a neta, e sendo avós pela primeira vez. Acho que foi ali que ela começou a suspeitar: quem é esse cara chorando o tempo todo? Barbudo, trinta anos na cara, chorando desse jeito? Será que ele tem algum problema?

A epifania aconteceu mesmo quando a gente chegou em casa e, pela primeira vez, ela chorou. E a partir daí não parava de chorar. Mamava e chorava e mamava. No meio da madrugada, quando a mãe dela dormia um sono merecido, peguei minha filha no colo e fomos pra sala. Achei que fosse resolver no mano a mano.

Foi ali, só nós dois, no lusco-fusco, que ela percebeu tudo. Aos três dias de vida, vi no fundo dos seus olhos que ela tinha descoberto que o seu pai não fazia a menor ideia do que tava fazendo. E foi ali que ela começou a chorar de verdade.

Desculpa, cheguei a dizer, desculpa ter feito você nascer de um pai que não sabe de nada, tanta gente escolada por aí e você veio parar logo na casa desse marinheiro de primeira viagem, esse sujeito que tá chorando mais que você, desculpa, filha, desculpa. E ela chorou mais ainda ao ver sua suspeita confirmada.

Desde então assisti milhões de vídeos no YouTube sobre como fazer um bebê parar de chorar. Vira pro lado, shh, shh [...]. Passou, passou, passou. Até agora não encontrei nenhum vídeo sobre como fazer um pai parar de chorar.

Filha, vou precisar de você. Seu pai também, coitado, acabou de nascer. Tá perdidinho. Me ensina a parar de chorar que nisso você já tá melhor que eu.

**Gregório** **Duvivier**  
(Ator, humorista, roteirista e escritor brasileiro. Ficou conhecido pelo seu trabalho no cinema e no teatro.)

*Jornal Folha de São Paulo*

### Questão 1

Esse texto é classificado como:

- (A) conto.
- (B) crônica.
- (C) resenha.
- (D) notícia.
- (E) relato.

### Questão 2

É uma característica predominante da linguagem do texto a:

- (A) formal.
- (B) acadêmica.
- (C) prolixa.
- (D) coloquial.
- (E) poética.

### Questão 3

Percebe-se que o texto foi narrado em:

- (A) primeira pessoa do singular.
- (B) primeira pessoa do plural.
- (C) segunda pessoa do singular.
- (D) terceira pessoa do singular.
- (E) terceira pessoa do plural.

### Questão 4

“A epifania aconteceu mesmo quando a gente [...]” 3º§

É sinônimo da palavra acima sublinhada:

- (A) empatia.
- (B) revelação.
- (C) ironia.
- (D) nostalgia.
- (E) apatia.

### Questão 5

Assinale a frase em que ocorreu um desvio de regência verbal.

- (A) “E é por isso, também, que se odeia tanto os adolescentes [...]” 1º§
- (B) “[...] tanta gente escolada por aí e você veio [...]” 5º§
- (C) “A gente chegou em casa e, pela primeira vez, ela chorou.” 3º§
- (D) “[...] vi no fundo dos seus olhos que ela tinha descoberto [...]” 4º§
- (E) “Desculpa, cheguei a dizer, desculpa ter feito você [...]” 5º§

### Questão 6

“Mamava e chorava e mamava.” 3º§

Os verbos dessa frase estão conjugados no seguinte tempo e modo:

- (A) pretérito imperfeito do subjuntivo.
- (B) pretérito perfeito do indicativo.
- (C) pretérito imperfeito do indicativo.
- (D) pretérito mais-que-perfeito do indicativo.
- (E) futuro do subjuntivo.

**Questão 7**

“Me ensina a parar de chorar que nisso você já tá melhor que eu.” 7º§

É correto afirmar sobre a colocação do pronome no início da frase acima:

- (A) ênclise na sequência pronome-verbo.
- (B) mesóclise determinada pelo tempo verbal.
- (C) prioridade da ênclise na colocação pronominal.
- (D) próclise típica da linguagem coloquial.
- (E) próclise típica da linguagem padrão.

**Questão 8**

“[...] quem é esse cara chorando o tempo todo?” 2º§

A palavra destacada nessa frase pertence à seguinte classe gramatical:

- (A) pronome possessivo.
- (B) pronome demonstrativo.
- (C) pronome pessoal.
- (D) substantivo.
- (E) artigo definido.

**Questão 9**

“No meio da madrugada, quando a mãe dela dormia um sono merecido [...]” 3º§

A oração destacada nesse período é classificada como:

- (A) coordenada assindética.
- (B) coordenada sindética conclusiva.
- (C) subordinada adjetiva explicativa.
- (D) subordinada adverbial final.
- (E) subordinada adverbial temporal.

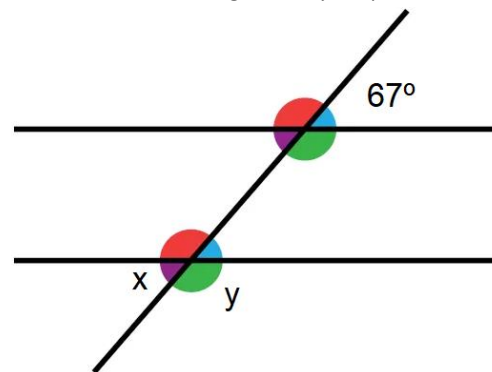
**Questão 10**

Marque a alternativa em que todas as palavras estão escritas e empregadas corretamente.

- (A) A servidora deseja uma rápida ascensão profissional.
- (B) A serração dificultava a visibilidade do motorista.
- (C) Ela foi apanhada em flagrante, avançando o sinal vermelho.
- (D) Por ser um funcionário discreto, age sempre com descrição.
- (E) A análise do projeto foi concluída ontem.

**RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO****Questão 11**

Considerando que as retas abaixo são paralelas cortadas por uma transversal, o valor dos ângulos  $x$  e  $y$ , respectivamente, são:



- (A)  $67^\circ$  e  $23^\circ$
- (B)  $67^\circ$  e  $180^\circ$
- (C)  $67^\circ$  e  $113^\circ$
- (D)  $78^\circ$  e  $102^\circ$
- (E)  $78^\circ$  e  $90^\circ$

**Questão 12**

Juscelino é dono de uma loja de calçados e anunciou a seguinte promoção:

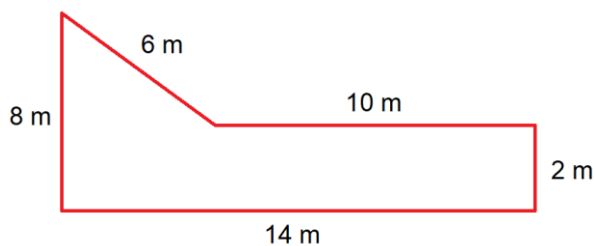
**DESCONTO 15%**  
para todas as compras  
acima de R\$ 150,00

Se um cliente comprar um sapato de R\$ 160,00, o valor de sua compra após o desconto será de:

- (A) R\$ 112,00
- (B) R\$ 120,00
- (C) R\$ 128,00
- (D) R\$ 136,00
- (E) R\$ 144,00

**Questão 13**

Guilherme deseja cercar a seguinte área de seu terreno:

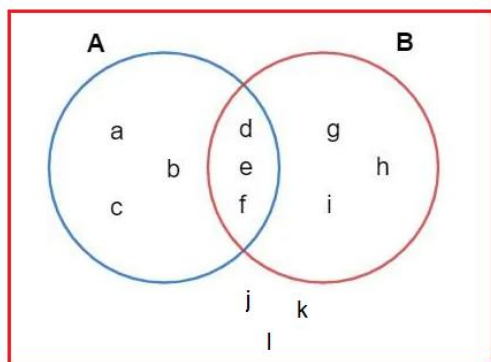


Qual é o perímetro total que deverá ser cercado?

- (A) 40
- (B) 42
- (C) 46
- (D) 48
- (E) 50

**Questão 14**

Observe o diagrama abaixo:

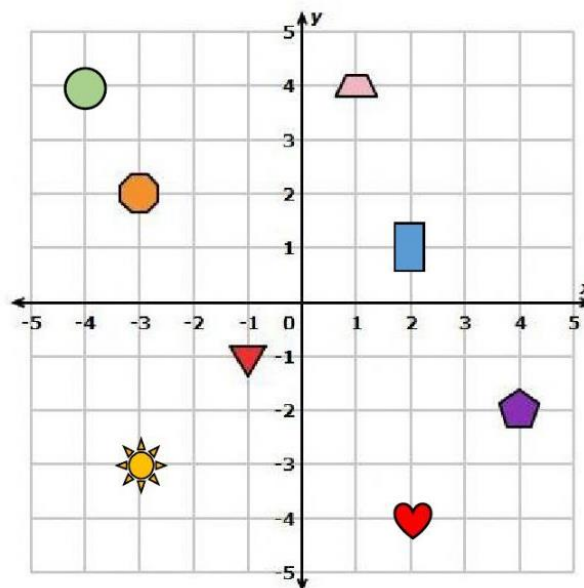


O valor de  $A \cup B$  é:

- (A)  $A \cup B = \{j, k, l\}$
- (B)  $A \cup B = \{d, e, f\}$
- (C)  $A \cup B = \{a, b, c, d, e, f\}$
- (D)  $A \cup B = \{d, e, f, g, h, i\}$
- (E)  $A \cup B = \{a, b, c, d, e, f, g, h, i\}$

**Questão 15**

Observe o plano cartesiano abaixo:



As coordenadas do coração e do triângulo são, respectivamente:

- (A) (-4,2) e (-1,-1)
- (B) (2,-4) e (-1,-1)
- (C) (-2,4) e (1,1)
- (D) (2,-4) e (1,1)
- (E) (4,2) e (-1,-1)

## NOÇÕES DE LEGISLAÇÃO

### Questão 16

Leia as afirmativas abaixo.

De acordo com o estatuto dos servidores públicos do município de Manaus, podemos afirmar que:

I – Todo funcionário ficará sujeito ao ponto, que é o registro pelo qual se verificará, diariamente, a entrada e saída do funcionário em serviço, exceto os que trabalham na área de administração.

II – O funcionário ou servidor não fará jus a gratificação nos afastamentos do efetivo exercício do cargo em qualquer hipótese.

III – O funcionário que faltar ao serviço fica obrigado a requerer justificção da falta, por escrito, a seu chefe imediato, no primeiro dia em que comparecer à repartição, sob pena de sujeitar-se a todas as consequências resultantes da ausência.

IV – Salvo exceções previstas em lei especial, nenhum funcionário municipal poderá prestar, sob qualquer fundamento, menos de trinta horas semanais de trabalho, seis horas diárias.

Estão corretas as afirmativas:

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

### Questão 17

De acordo com o Código Penal Brasileiro, apropriar-se o funcionário público de dinheiro, valor ou qualquer outro bem móvel, público ou particular, de que tem a posse em razão do cargo, ou desviá-lo, em proveito próprio ou alheio, configura crime de:

- (A) extravio.
- (B) prevaricação.
- (C) concussão.
- (D) peculato.
- (E) corrupção passiva.

### Questão 18

Em consonância com o Estatuto do Idoso, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) A pessoa idosa tem direito a educação, cultura, esporte, lazer, diversões, espetáculos, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade.
- (B) Se a pessoa idosa ou seus familiares não possuírem condições econômicas de prover o seu sustento, impõe-se ao poder público esse provimento, no âmbito da assistência social.
- (C) É vedada a discriminação da pessoa idosa nos planos de saúde pela cobrança de valores diferenciados em razão da idade.
- (D) É vedado exigir o comparecimento da pessoa idosa enferma perante os órgãos públicos, hipótese na qual será admitido o seguinte procedimento quando de interesse do poder público, o agente promoverá o contato necessário com a pessoa idosa em sua residência.
- (E) Aos maiores de 60 anos fica assegurada a gratuidade dos transportes coletivos públicos urbanos e semi-urbanos, exceto nos serviços seletivos e especiais, quando prestados paralelamente aos serviços regulares.

### Questão 19

De acordo com o estatuto dos servidores públicos do município de Manaus, podemos afirmar que o regresso do aposentado no serviço público municipal, após verificação, em processo, de que não subsistem os motivos determinantes da aposentadoria, é chamado de:

- (A) reintegração.
- (B) reversão.
- (C) aproveitamento.
- (D) transferência.
- (E) promoção.

### Questão 20

Acerca da estrutura organizacional da FDT, podemos afirmar ser um órgão colegiado o (a):

- (A) Departamento Administrativo.
- (B) Gabinete do Diretor-Presidente
- (C) Departamento Social e de Saúde do Idoso.
- (D) Conselho Municipal do Idoso.
- (E) Assessoria Técnica.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Questão 21

A correspondência é uma forma de comunicação escrita que permite a troca de mensagens entre pessoas. Nesse sentido, é correto afirmar ser uma forma de correspondência eletrônica, em que as mensagens são enviadas por meio da internet, amplamente utilizados, tanto para comunicações pessoais quanto profissionais, o (a):

- (A) e-mail.
- (B) carta.
- (C) AR.
- (D) morse.
- (E) memorando.

### Questão 22

No contexto mundial, em que pese os tipos de correspondências, existe uma imensa variedade para atender as variadas necessidades existentes, sejam particulares ou profissionais. Nesse sentido, podemos entender as redes sociais como uma das formas de correspondências existentes, possibilitando com que as pessoas estabeleçam comunicação por meio de mensagens escritas em determinadas plataformas. É correto afirmar, das assertivas apresentadas, ser uma dessas redes sociais o:

- I – Facebook.
  - II – Twitter/X.
  - III – Instagram.
  - IV – Opera.
- (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 23

Em consonância com as normas do Manual de Redação Oficial da Presidência da República, é correto afirmar que a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos é chamada de:

- (A) comunicação pessoal.
- (B) comunicação informal.
- (C) redação criativa.
- (D) redação oficial.
- (E) redação pessoal.

### Questão 24

O manual de redação oficial da Presidência da República é uma ferramenta que orienta as normas e técnicas da língua portuguesa utilizadas na construção da literatura redacional dos atos oficiais. Nesse sentido, é correto afirmar que, das assertivas dispostas, são atributos da redação oficial o (a):

- I – clareza e precisão.
- II – concisão.
- III – formalidade e padronização.
- IV – uso da norma padrão da língua portuguesa.

- (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 25

Observado o panorama da comunicação oficial, disposta pelo Manual da Redação Oficial da Presidência da República, considerando que a finalidade da língua seja comunicar, é correto afirmar que, para que haja comunicação, é necessário, das assertivas dispostas:

- I – alguém que comunique.
- II – algo a ser comunicado.
- III – alguém que receba essa comunicação.

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

### Questão 26

Em conformidade com o Manual de Redação Oficial da Presidência, é correto afirmar que, entre as autoridades indicadas, é aquela que, em uma correspondência oficial, no corpo do texto, será utilizado o tratamento abreviado “V.Exa”:

- (A) Coronel das Forças Armadas.
- (B) Presidente da República.
- (C) Presidente do Congresso Nacional.
- (D) Ministro de Estado.
- (E) Presidente do Supremo Tribunal Federal.

### Questão 27

As abreviações são formas de reduzir as palavras, a fim de facilitar e tornar a comunicação mais ágil. Nesse sentido, pode-se ver a forma correta da abreviatura, no plural, do pronome Vossa Alteza, na alternativa:

- (A) VV.AA.
- (B) Vs.Alt.
- (C) Vs.AltS.
- (D) V.As.
- (E) VV.

**Questão 28**

Pedro deseja enviar uma carta endereçada ao Papa, contudo, para otimizar o espaço utilizado, decide abreviar o pronome de tratamento utilizado no caso. Nesse contexto, é correto afirmar que o pronome de tratamento abreviado utilizado por Pedro foi:

- (A) V.Emª
- (B) V.A.
- (C) V.S.
- (D) V.P.
- (E) V.

**Questão 29**

Trata-se de um documento que registra todos os eventos, debates, sugestões, votos e determinações que ocorrem em uma sessão, encontro, assembleia, congresso, evento, entre outros. A descrição acima refere-se ao (à):

- (A) Carta.
- (B) Ata.
- (C) Memorando.
- (D) Intimação.
- (E) Ofício.

**Questão 30**

Assinale a alternativa que indique o documento redigido por empresas e instituições para comunicar informações, instruções, convites e notificações a seus empregados ou a outras partes que possuam interesses compartilhados.

- (A) Atestado
- (B) Carta informação
- (C) Ofício Circular
- (D) Aviso
- (E) Memorando

**Questão 31**

É um método de arquivamento básico, que consiste em ordenar os documentos em conformidade com as primeiras letras de acordo com o nome do autor, do assunto ou da entidade produtora. Ele é o mais simples e mais utilizado, pois facilita a localização dos documentos. A descrição acima trata-se do método:

- (A) alfabético.
- (B) ideográfico.
- (C) geográfico.
- (D) numérico.
- (E) relevância.

**Questão 32**

O método numérico de arquivamento é um sistema de organização de documentos baseado na atribuição de números únicos a cada documento ou arquivo. Nesse assunto, é correto afirmar que, das assertivas dispostas, são variações do método de arquivamento numérico:

- I – simples.
- II – geográfico.
- III – cronológico.
- IV – dígito-terminal.

- (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 33**

Em conformidade com os métodos de arquivamento utilizados, é correto afirmar que o método, também conhecido como temático, onde será considerado os assuntos dos documentos, tendo como algumas de suas variações o enciclopédico, classificação decimal e dicionário, é chamado de:

- (A) matemático.
- (B) ideográfico.
- (C) referencial.
- (D) coordenado.
- (E) individual.

**Questão 34**

À luz dos procedimentos de arquivamento, refere-se à variação que cria um código numérico para assuntos principais e correlatos, criando uma hierarquia em uma lógica semelhante ao enciclopédico. O período anterior faz alusão à variação:

- (A) duplex.
- (B) simplex.
- (C) unilix
- (D) complex.
- (E) assunto.

**Questão 35**

Refere-se ao agrupamento estruturado de documentos criados ou recebidos por uma instituição durante a execução de suas atividades. O objetivo é estruturar esses documentos de maneira a facilitar o acesso a eles. A descrição anterior faz alusão ao conceito de:

- (A) arquivo.
- (B) documentos.
- (C) museu.
- (D) biblioteca.
- (E) organização.

**Questão 36**

Assinale a alternativa que indique o princípio da arquivologia, também conhecido como de naturalidade, que remete ao enriquecimento do arquivo em razão de sua formação contínua.

- (A) Providência
- (B) Impessoalidade
- (C) Legalidade
- (D) Cumulatividade
- (E) Economicidade

**Questão 37**

Assinale a alternativa que indique o documento oficial que divulga informações de interesse público, como concursos, licitações, convocações, leilões, entre outros, e que deve ser publicado em meios de comunicação acessíveis à população, como jornais, diários oficiais, sites ou murais.

- (A) Fatura
- (B) Contrato
- (C) Edital
- (D) Ata
- (E) Certificado

**Questão 38**

Trata-se de um documento emitido por um cartório, no caso de noivos que planejam se casar, mas residem em cidades diferentes, cada uma com seu próprio cartório de Registro Civil. A descrição anterior trata-se de um edital de:

- (A) proclamas.
- (B) contrato.
- (C) revisão.
- (D) compromisso.
- (E) delimitador.

**Questão 39**

Os meios de comunicação são instrumentos que possibilitam a difusão de informações entre as pessoas, propiciando a comunicação. Nesse sentido, é correto afirmar que, das assertivas dispostas, são classificações dos meios de comunicação os(a):

- I – escritos.
- II – sonoros.
- III – audiovisuais.
- IV – hipermídia.

- (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 40**

Os meios de comunicação podem ser classificados em diferentes tipos, de acordo com a plataforma, o público e a linguagem utilizados. Nessa temática, é INCORRETO afirmar ser um meio de comunicação o (a):

- (A) Telefone.
- (B) Biblioteca.
- (C) Rádio.
- (D) Televisão.
- (E) Revista.

**Questão 41**

A procuração é o instrumento no qual a pessoa física ou jurídica concede poderes competentes a outra pessoa, para que trate de assuntos de seu interesse em seu nome. Nesse sentido, é correto afirmar que aquele que concede os poderes poderá ser chamado de:

- (A) outorgante ou constituinte.
- (B) outorgado ou mandatário.
- (C) outorgante ou outorgado.
- (D) mandatário ou constituinte.
- (E) outorgante ou mandatário.

**Questão 42**

Nas procurações, o termo que significa conceder poderes a advogado para atuar nas diversas instâncias jurídicas, em defesa dos interesses do outorgante, é chamado de:

- (A) Ad hoc.
- (B) Ad infinitum.
- (C) Ad libitum.
- (D) Ad judicium.
- (E) Ad nauseam.

**Questão 43**

Um requerimento é um pedido por escrito direcionado a um representante do serviço público, solicitando alguma ação, reconhecimento ou concessão de um direito, acompanhado de argumentos que o fundamentam. Nesse contexto, é correto afirmar que, na hipótese do requerimento ser feito por várias pessoas, ele receberá o nome de:

- (A) abaixo-assinado.
- (B) requerendato.
- (C) requerimento extensivo.
- (D) aprovação.
- (E) consulta.



**Questão 44**

A excelência no atendimento telefônico pode ser caracterizada pela prestação de um serviço eficaz que não apenas resolve as questões dos clientes, mas também supera suas expectativas. Nesse contexto, é correto afirmar que, das assertivas dispostas, podemos considerar princípios básicos do atendimento telefônico:

I – Tom de voz.

II – Atitude profissional.

III – Ferramentas para administrar as informações.

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

**Questão 45**

Possuir a habilidade de expressar uma postura positiva e profissional é uma característica fundamental para aqueles que realizam atendimento. Considerando a necessidade dessa habilidade no atendimento, é INCORRETO afirmar que, no atendimento, seja necessário transmitir atitude:

- (A) entusiástica.
- (B) confiante.
- (C) orientada para soluções.
- (D) honesta.
- (E) descontraída e principiante.

**Questão 46**

Você quer entender como é feito o cálculo da sua tarifa telefônica e quais são os impostos que incidem sobre ela. Para isso, você precisa conhecer alguns conceitos básicos sobre os serviços de telefonia fixa, entre eles o pulso telefônico. Nesse sentido, assinale a alternativa correta acerca da definição de pulso telefônico.

- (A) É a unidade de medida da duração de uma chamada telefônica.
- (B) É a unidade de medida da intensidade do sinal telefônico.
- (C) É a unidade de medida da frequência do sinal telefônico.
- (D) É a unidade de medida da velocidade da transmissão de dados pelo telefone.
- (E) É a unidade de medida da qualidade do serviço telefônico.

**Questão 47**

Ao dizer que os arquivos de uma mesma proveniência devem conservar a organização estabelecida pela entidade produtora, estamos nos referindo ao princípio da arquivologia denominado organicidade. Nesse tema, é correto afirmar que o referido princípio também é conhecido como:

- (A) respeito pela ordem original.
- (B) territorialidade.
- (C) unicidade.
- (D) indivisibilidade.
- (E) pertinência.

**Questão 48**

Os arquivos e suas variações desempenham um papel crucial em várias esferas da vida, desde instituições acadêmicas e empresas até governos e organizações não governamentais. Sobre os tipos de arquivos, quanto à natureza dos documentos, podemos citar o(s):

- (A) Central ou Geral.
- (B) Corrente.
- (C) Especiais e Especializados.
- (D) Primários ou Secundários.
- (E) Intermediário.

**Questão 49**

É incontestável que o serviço de protocolo é fundamental para a eficiência e a transparência de qualquer organização. Nesse sentido, é correto afirmar que a definição de protocolo:

- (A) trata-se da administração do tráfego de informações digitais em uma corporação, uma prática frequente na era moderna.
- (B) trata-se da gestão do fluxo de documentos dentro de uma organização, uma ação comum na etapa corrente.
- (C) trata-se da coordenação das atividades de equipe dentro de uma empresa, uma tarefa recorrente na gestão de recursos humanos.
- (D) trata-se da monitorização do consumo de energia em um estabelecimento, uma ação habitual na gestão ambiental.
- (E) trata-se da supervisão da produção e distribuição de produtos em uma indústria, uma operação típica no processo de manufatura.

**Questão 50**

Sobre o protocolo, é correto afirmar que, das assertivas expostas, são aquelas que pertencem a rotina das atividades de protocolo, podendo ser adotadas no recebimento e classificação.

- I – Receber a correspondência.
- II – Separar a correspondência oficial do particular.
- III - Distribuir a correspondência particular.
- IV – Separar a correspondência oficial de caráter ostensivo da de caráter sigiloso.

- (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 51**

O atendimento ao público é essencial para compreender as necessidades dos clientes, construir relações de confiança, garantir a satisfação do cliente e fomentar a lealdade à marca ou instituição. Nesse sentido, das assertivas dispostas, assinale a alternativa INCORRETA sobre o atendimento ao público.

- (A) O atendimento ao público é o suporte que se oferece aos clientes antes e depois de comprarem e usarem os produtos ou serviços da empresa.
- (B) O atendimento ao público pode ser realizado por diferentes meios, como telefone, e-mail, web, mensagem de texto e mídia social.
- (C) O atendimento ao público visa apenas resolver os problemas e dúvidas dos clientes, sem se preocupar com a experiência e a satisfação deles.
- (D) O atendimento ao público é importante para se diferenciar da concorrência e reter os clientes fiéis.
- (E) O atendimento ao público requer habilidades como ouvir atentamente, mostrar empatia, ser cordial e educado.

**Questão 52**

As técnicas de atendimento ao público são vitais para garantir uma interação eficaz e positiva com os clientes. Elas ajudam a entender e atender às necessidades do cliente, melhorar a satisfação, construir relações duradouras e fidelizar os clientes. Nesse contexto, assinale a alternativa correta acerca da técnica de criar uma conexão positiva e empática com o cliente, demonstrando interesse, respeito e confiança.

- (A) Rapport
- (B) Insigth
- (C) Rapporteur
- (D) Repair
- (E) Raptor

**Questão 53**

No contexto de atendimento ao público, é um conjunto de estratégias, ferramentas e processos para gerenciar as interações com os clientes e potenciais clientes, denominado:

- (A) Customer Relationship Management.
- (B) Retention Marketing.
- (C) Set Review Management.
- (D) Customer Recovery.
- (E) Research.

**Questão 54**

No atendimento ao público, assinale a alternativa que indica a técnica de imitar a linguagem corporal e o tom de voz do cliente para criar uma conexão e uma sintonia com ele.

- (A) Técnica empática.
- (B) Técnica da imitação.
- (C) Técnica do espelhamento.
- (D) Técnica da sintonia.
- (E) Técnica indutiva.

**Questão 55**

Sobre os arquivos, é correto afirmar que, das assertivas dispostas, são vantagens dos arquivos digitais em relação aos arquivos físicos.

- I - Os arquivos digitais podem ser armazenados por tempo indeterminado, sem ocupar espaço físico ou se deteriorar.
- II - Os arquivos digitais podem ser acessados e editados de qualquer lugar com acesso à internet, sem depender de deslocamento físico.
- III - Os arquivos digitais podem ser protegidos por senhas e criptografia, garantindo maior segurança e privacidade.
- IV - Os arquivos digitais podem ser sincronizados com outros aplicativos e dispositivos, permitindo o acesso e a atualização em qualquer lugar.

- (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 56**

Nos arquivos, no que se refere a registro de dados, é correto afirmar que qualquer informação que seja registrada para permitir referências futuras é entendida como:

- (A) suporte.
- (B) informação.
- (C) acervo.
- (D) documento.
- (E) data base.

**Questão 57**

Em conformidade com a legislação vigente, é correto afirmar que os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos e entidades públicas federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais, em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias, é entendido como:

- (A) documento oficial.
- (B) arquivo público.
- (C) documento público.
- (D) registros oficiais.
- (E) legislação.

**Questão 58**

A classificação dos arquivos de acordo com o uso é crucial por diversas razões, dentre elas, sua organização, preservação e segurança. Nesse contexto, é CORRETO afirmar que, das assertivas dispostas, seja classificação do arquivo quanto ao uso:

- I – corrente.
- II – intermediário.
- III – permanente.

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

**Questão 59**

Na classificação dos arquivos quanto seu uso, é seguido o conceito de ciclo de vida dos documentos. Nesse tema, é correto afirmar que o ciclo de vida dos documentos também é conhecido como teoria:

- (A) das três idades.
- (B) vida documental.
- (C) vida arquivística.
- (D) do ciclo da vida.
- (E) uni.

**Questão 60**

Nos arquivos e métodos utilizados, podemos afirmar que especial e especializado são classificações do arquivo quanto à:

- (A) tipologia.
- (B) estrutura organizacional.
- (C) extensão de atuação.
- (D) natureza do documento.
- (E) destinação.