

M2 | Auxiliar Administrativo

Instruções



Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**.
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade!

Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.



29 de outubro



35 questões



14 às 17h



3h de duração*



CONCURSO PÚBLICO



Língua Portuguesa

5 questões

Texto 1**Dignidade fora das grades**

O número de pessoas presas no Brasil é o terceiro maior do planeta. Em 2019, elas eram cerca de 750 mil, três vezes mais que o registrado em 2000, de acordo com dados do Departamento Penitenciário Nacional (Depen). E, se os relatos da vida entre grades incluem superlotação, falta de acesso saúde e condições precárias de higiene, fora delas a situação também é crítica. “Muitas vezes, a pessoa deixa a unidade penal e continua cumprindo pena. Ela carrega, para toda vida, o sinal de ter passado pelo sistema prisional, de ter cometido uma infração”, afirma Luís Geraldo Lanfredi, coordenador do Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas (DMF) do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

O estigma recai especialmente sobre os detentos que buscam evitar o retorno criminalidade. “A rejeição é ainda maior quando tentam se reconstruir”, aponta Bárbara Mariano, do Coletivo Eu Sou Eu, formado por egressos do sistema prisional. “O encarceramento reflete uma vulnerabilidade social e, ao mesmo tempo, fortalece a vulnerabilidade do encarcerado”, afirma a socióloga Camila Nunes Dias, professora da Universidade Federal do ABC (UFABC).

Com as portas fechadas, o risco de regresso prisão aumenta. “Dessa forma, o sistema te empurra novamente para a cadeia. Você tem dificuldade de tirar um documento, de conseguir um trabalho, só pode delinquir, diz Bárbara. Em todo o país, uma série de iniciativas que se propõem romper esse ciclo. Elas buscam que aqueles que conseguiram deixar o encarceramento sejam ouvidos, respeitados e se tornem conscientes desses processos sociais viciosos. Com isso, abrem para essas pessoas a perspectiva real de reconstrução – e de poderem sonhar novamente. In Revista Sorria, São Paulo, Ed. Mol. Março 2022, no 83. Adaptado.

1. Assinale a alternativa que completa **correta** e sequencialmente as lacunas do texto.

- a. às • a • à • à • a • a • à
 b. às • a • à • a • a • à • a
 c. as • a • à • a • a • há • a
 d. as • à • a • à • à • há • a
 e. as • a • a • a • à • à • à

2. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F) de acordo com o texto.

- () O Brasil está entre os três maiores detentores de presos no mundo.
 () De acordo com a socióloga Camila, o encarceramento robustece a fragilidade do encarcerado.
 () Fora das grades, a situação para os ex-detentos não inclui rejeição.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. V • V • F
 b. V • F • F
 c. F • V • V
 d. F • V • F
 e. F • F • V

3. Analise as frases abaixo:

- Helena é a flor da minha vida.
- Ao examinar o motor do carro, exclamou: “Isso é café pequeno. Conserto já!”
- A veterinária somente conteve a fera com a aplicação de um tranquilizante.
- Fittipaldi sempre foi um ás no volante!

Assinale a alternativa **correta**.

- a. Apenas a frase 1 apresenta sentido conotativo.
 b. Apenas as frases 2 e 4 apresentam sentido conotativo.
 c. Apenas as frases 2 e 4 apresentam sentido denotativo.
 d. As frases 1, 2 e 4 apresentam sentido conotativo.
 e. As frases 1, 2 e 4 apresentam sentido denotativo.

4. Assinale a alternativa em que a concordância verbal está **correta** de acordo com a norma-padrão.

- a. Deu oito horas e ela não chegava.
 b. Fazem dois anos que o processo foi iniciado.
 c. Minas Gerais possuem muitas fazendas leiteiras.
 d. Pesquisa revela que 40% dos candidatos pretende trabalhar 8 horas.
 e. Mais de um dos espectadores se entreolharam com espanto.

5. Identifique a palavra (entre parênteses) que completa corretamente as frases abaixo.

- A rodovia foi fechada pois havia perigo (eminente/iminente) de desabamento.
- Por segurança, (ratificamos/ retificamos) o uso do crachá para entrar no Colégio.
- A (seção/sessão/cessão) de brinquedos fica na sobreloja.

Assinale a alternativa que apresenta as palavras que completam **corretamente** as frases do texto.

- a. iminente • ratificamos • seção
- b. iminente • retificamos • sessão
- c. eminente • ratificamos • sessão
- d. eminente • retificamos • sessão
- e. eminente • ratificamos • seção

Legislação Municipal

5 questões

6. De acordo com a Lei Complementar nº 02/90, que dispõe sobre o Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Cunha Porã e dá outras providências, o servidor pode ausentar-se do serviço sem prejuízo dos seus direitos:

- a. por 1 dia a cada mês de exercício, por motivo de doação de sangue.
- b. por 3 dias, para alistar-se como eleitor.
- c. por até 7 dias consecutivos, por falecimento dos pais.
- d. por 8 dias consecutivos, por falecimento de companheiro.
- e. por 10 dias para a legalização de adoção.

7. Conforme disposto no Plano de Cargos, Vencimentos e Carreiras do Magistério Público Municipal (Lei Complementar nº 58, de 29 de dezembro de 2015, com as suas alterações posteriores), ao membro do Magistério que atua diretamente em sala de aula, com alunos de série única e multisseriada, de Educação Infantil e de Ensino Fundamental, será concedida Gratificação por Regência de Classe, incidente sobre o vencimento básico do cargo efetivo, calculada à razão de:

- a. 100% para os professores de Ensino Médio.
- b. até 70% para os professores de atuação no Ensino Fundamental.
- c. 50% para os professores de Educação Infantil.
- d. até 30% para os professores de atuação no Ensino Fundamental.
- e. 10% para os professores de Educação Infantil.

8. Com fundamento no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Cunha Porã, é possível a contratação de pessoal por tempo determinado para o atendimento de necessidade temporária de excepcional interesse público.

Nesse sentido, consideram-se como de necessidade temporária e de excepcional interesse público as contratações que visem a:

1. combater surtos epidêmicos.
2. fazer recenseamento.
3. auxiliar no processo eleitoral.
4. substituir professor ou indicar professor visitante, inclusive estrangeiro.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. É correta apenas a afirmativa 1.
- b. São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- c. São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- d. São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.
- e. São corretas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.

9. Nos termos da Lei Complementar nº 02/90 (Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Cunha Porã), é proibido ao servidor municipal:

1. opor resistências, quando justificadas, ao andamento de documento e processo ou execução de serviço.
2. recusar fé a documentos públicos.
3. cometer a outro servidor atribuições inerentes à do cargo que ocupa.
4. promover manifestações de apreço ou desapeço no recinto da repartição.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- b. São corretas apenas as afirmativas 2 e 4.
- c. São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- d. São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.
- e. São corretas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.

10. Complete o texto abaixo nos termos da Lei nº 2.898, de 9 de agosto de 2021, que dispõe sobre o Sistema Municipal de Ensino e dá outras providências.

O Ensino Médio, considerado a etapa final da educação básica, deverá ter no mínimo horas de aula ao longo de no mínimo anos.

Assinale a alternativa que completa **corretamente** as lacunas do texto.

- a. 1.200 • 2
- b. 1.500 • 4
- c. 2.200 • 3
- d. 2.570 • 4
- e. 3.000 • 3

Temas de Atualidade

5 questões

11. Qual é o gentílico da população de Cunha Porã?

- a. poraiense
- b. cunhaporano
- c. cunhaporaense
- d. cunha-porense
- e. monte verdano

12. O município de Cunha Porã possui uma área de 220,099 km² e faz parte da microrregião de:

- a. Palmitos.
- b. Chapecó.
- c. São Carlos.
- d. Dionísio Cerqueira.
- e. Águas de Chapecó.

13. Vidros quebrados, obras de arte estragadas, móveis danificados e até incêndio. Em janeiro de 2023, acontecia a invasão dos prédios dos três Poderes em Brasília.

Manifestantes invadiram o Congresso Nacional, o Palácio do Planalto e o Supremo Tribunal Federal (STF) para protestar contra:

- a. a posse do presidente Lula.
- b. o Tribunal Superior Eleitoral.
- c. a aprovação da Lei Antiterrorismo.
- d. o marco temporal das terras indígenas.
- e. a passagem do centenário do falecimento de Rui Barbosa.

14. Em 2023 Cunha Porã completa 65 anos de história.

A data de comemoração do aniversário do município é:

- a. 25 de janeiro.
- b. 15 de junho.
- c. 25 de julho.
- d. 23 de setembro.
- e. 25 de dezembro.

15. Santa Catarina fica no centro geográfico das regiões de maior desempenho econômico do país, Sul e Sudeste, e em uma posição estratégica no Mercosul.

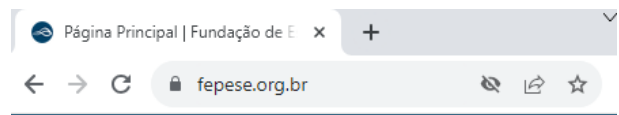
O Estado faz fronteira com:

- a. Paraná (ao Norte), Rio Grande do Sul (ao Sul), Oceano Pacífico (Leste) e Argentina (Oeste).
- b. Paraná (ao Norte), Rio Grande do Sul (ao Sul), Oceano Atlântico (Leste) e Argentina (Oeste).
- c. Paraná (ao Norte), Rio Grande do Sul (ao Sul), Oceano Atlântico (Leste) e Paraguai (Oeste).
- d. Paraná (ao Norte), Rio Grande do Sul (ao Sul), Oceano Atlântico (Oeste) e Argentina (Leste).
- e. Paraná (ao Norte), Rio Grande do Sul (ao Sul), Oceano Pacífico (Oeste) e Uruguai (Leste).

Noções de Informática

5 questões

16. Um dos navegadores mais utilizados no mundo, o Google Chrome, disponibiliza alguns atalhos, associados a alguma ação a ser realizada pelo navegador. Quando você acessa um site, aparece uma estrela no final da barra de endereços, conforme mostrado na figura abaixo.



Assinale a alternativa que indica **corretamente** a ação que será realizada ao se clicar nesta estrela.

- a. É criado um atalho para este site e disponibilizado na lista de Favoritos.
- b. O site será acessado sempre que o navegador for inicializado.
- c. O site será acessado sempre que uma nova aba for aberta.
- d. Os downloads de arquivos realizados serão baixados no site escolhido.
- e. O site será aberto em uma aba em uma janela anônima do navegador.

17. Considere que você está no Explorador de Arquivos do Windows e tem o conjunto abaixo de arquivos e pastas.

Nome	Tamanho
Documentos	
Notas Fiscais	
Projetos	
Nota Fiscal - computadores.pdf	1 KB

O arquivo "Nota Fiscal – computadores.pdf" está selecionado, Você pressionou, indevidamente, a tecla DELETE e o arquivo foi apagado.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** uma forma rápida de recuperar este arquivo.

- a. pressionando as teclas CTRL + DELETE
- b. pressionando as teclas CTRL + INSERT
- c. pressionando as teclas CTRL + D
- d. pressionando as teclas CTRL + R
- e. pressionando as teclas CTRL + Z

18. Considere que você está usando o MS Word, versão 2013 em português ou superior, e está digitando um texto normalmente. Inadvertidamente, você pressiona as teclas CTRL + G.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** o resultado desta tecla de atalho em seu texto.

- a. O conteúdo do parágrafo fica na cor verde.
- b. O conteúdo do parágrafo fica alinhado à margem direita.
- c. O conteúdo do parágrafo perde toda a sua formatação.
- d. Abre a janela do corretor gramatical, mostrando os erros do texto, se houver.
- e. Abre a janela de inserção de um gráfico no meio do parágrafo.

19. Considere a planilha apresentada abaixo, construída no Excel versão 2013 em português ou superior.

E2		=D2/B\$3*B2			
	A	B	C	D	E
1	Custo Viagem		Trajeto	Distância	Custo
2	Gasolina	R\$ 6,15	1	120	R\$ 75,31
3	Desempenho (km/l)	9,8	2	90	

Assinale a alternativa que indica **corretamente** o valor a ser apresentado na célula E3 caso a equação (ou fórmula) da célula E2 seja copiada para ela.

- a. R\$ 1,00
- b. R\$ 61,50
- c. R\$ 75,31
- d. R\$ 98,00
- e. R\$ 120,00

20. O Powerpoint possui uma hierarquia de slides que armazena informações sobre os layouts de tema e de slide de uma apresentação, incluindo tela de fundo, cor, fontes, efeitos, tamanhos de espaço reservado e posicionamento.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** o nome do slide superior dessa hierarquia de slides.

- a. folheto principal
- b. template matriz
- c. tema padrão
- d. slide raiz
- e. slide mestre

Noções de Matemática

5 questões

21. Um capital de R\$ 8.200, investido em uma aplicação que rende juros simples mensais, rendeu R\$ 2.952 em 2 anos.

Logo, a taxa de juros simples mensais deste investimento é:

- a. 1%.
- b. 1,25%.
- c. 1,5%.
- d. 1,75%.
- e. 2%.

22. Uma urna contém 3 bolas vermelhas, 4 bolas amarelas e 5 bolas azuis.

Ao escolher aleatoriamente uma bola da urna, a probabilidade de que seja uma bola vermelha é:

- a. Menor que 26%.
- b. Maior que 26% e menor que 29%.
- c. Maior que 29% e menor que 32%.
- d. Maior que 32% e menor que 35%.
- e. Maior que 35%.

23. Para as olimpíadas escolares, uma turma do 2º ano decide comprar camisas e casacos.

Cada camisa custa R\$ 45 e cada casaco R\$ 120.

A turma arrecada R\$ 4.740 e utiliza totalmente o valor na compra das roupas, sendo compradas 20 camisas.

Logo, o número de casacos comprados é:

- a. Menor que 27.
- b. Maior que 27 e menor que 30.
- c. Maior que 30 e menor que 33.
- d. Maior que 33 e menor que 36.
- e. Maior que 36.

24. A razão entre os volumes de duas caixas d'água é de 4 para 5, sendo que a menor delas tem 600 litros.

O volume, em litros, da maior caixa d'água é:

- a. Menor que 680.
- b. Maior que 680 e menor que 710.
- c. Maior que 710 e menor que 740.
- d. Maior que 740 e menor que 770.
- e. Maior que 770.

25. Três amigos recebem R\$ 22.500,00 por um trabalho e decidem dividir este valor proporcionalmente ao tempo que cada um dedicou ao trabalho.

O primeiro dedicou 11 dias, o segundo 14 dias e o terceiro 15 dias.

Logo, o valor recebido, em reais, pela segunda pessoa é:

- a. Menor que 7.850.
- b. Maior que 7.850 e menor que 7.880.
- c. Maior que 7.880 e menor que 7.910.
- d. Maior que 7.910 e menor que 7.940.
- e. Maior que 7.940.

Conhecimentos Específicos

10 questões

26. Como gênero textual, a mensagem eletrônica (e-mail) pode ser considerada um documento oficial.

Conforme a redação oficial, sobre o uso de e-mails é **correto** afirmar que:

- a. A abreviatura correta do fecho 'Atenciosamente' é At.te.
- b. A abreviatura correta do fecho 'Atenciosamente' é Att..
- c. Utiliza-se o fecho 'Respeitosamente' quando o destinatário da mensagem é de hierarquia inferior.
- d. Integram a estrutura da mensagem: Campo assunto; Local e data; Vocativo; Fecho; e Bloco de texto da assinatura.
- e. Por seu caráter menos formal, os textos de mensagens eletrônicas (e-mails) permitem a utilização de abreviaturas de uso consagrado.

27. Assinale a alternativa que indica **corretamente** o conceito de arquivos públicos.

- a. Conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades.
- b. Conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual e municipal, solicitados por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI).
- c. Conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual e municipal, solicitados por meio da Lei da Transparência.
- d. Conjuntos de documentos produzidos no exercício das atividades de órgãos públicos de qualquer esfera, em decorrência de suas atividades, solicitados por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI).
- e. Conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias.

28. Na comunicação, seja oral ou escrita, são necessários alguém que comunica, algo a ser comunicado e alguém a quem se comunica.

No caso da redação oficial, é **correto** afirmar que:

- a. Quem comunica é um órgão público; o que se comunica é um assunto relativo a um ato oficial; os destinatários da comunicação devem ser outro órgão ou entidade pública, do Poder Executivo ou dos outros Poderes.
- b. Quem comunica é um órgão público; o que se comunica é um assunto relativo a suas atribuições; os destinatários da comunicação podem ser a população em geral, uma instituição privada e/ou outro órgão ou entidade pública, do Poder Executivo ou dos outros Poderes.
- c. Quem comunica é o signatário da comunicação, seja da população em geral, de uma instituição privada e/ou de outro órgão ou entidade pública; o que se comunica é um assunto relativo às atribuições do destinatário, que deve ser um órgão ou entidade pública.
- d. Quem comunica é uma instituição privada e/ou um órgão ou entidade pública; o que se comunica é um assunto relativo a suas atribuições e/ou do destinatário, que pode ser a população em geral, uma instituição privada e/ou outro órgão ou entidade pública.
- e. Quem comunica é uma pessoa jurídica, pública ou privada; o que se comunica é um assunto relativo às relações entre destinatário e signatário; o destinatário da comunicação pode ser outro órgão ou entidade pública, do Poder Executivo ou dos outros Poderes.

29. Assinale a alternativa que indica **corretamente** alguns dos elementos pertencentes ao processo de comunicação.

- a. Canal de comunicação, emissor, mensagem, síntese, destinatário, devolutiva.
- b. Emissor, receptor, mensagem, canal de comunicação, código, feedback.
- c. Emissor, aparelho, canal de comunicação, ruído, canal receptor, destino.
- d. Mensagem, canal de comunicação, destino, ruído, receptação, acolhimento.
- e. Emissor, canal de comunicação, mensagem, receptor, contestação, confirmação.

30. Assinale a alternativa que indica **corretamente** o comando do editor de textos Microsoft Word que permite copiar a formatação de uma parte do texto e aplicá-la em outro texto do mesmo arquivo.

- a. Selecione o texto com a formatação que deseja copiar. Clique no mouse com o botão direito e escolha a opção 'Copiar formatação'. Selecione o texto para o qual deseja copiar a formatação e acione o comando CTRL+SHIFT+F.
- b. Selecione o texto com a formatação que deseja copiar. Clique no mouse com o botão direito e escolha a opção 'Copiar formatação'. Selecione o texto para o qual deseja copiar a formatação e acione o comando CTRL+U.
- c. Selecione o texto com a formatação que deseja copiar. Na aba 'Revisão' da barra de ferramentas, selecione as opções 'Formatação' e 'Colar'.
- d. Selecione o texto com a formatação que deseja copiar. Na aba 'Página Inicial' da barra de ferramentas, clique no ícone 'Pincel de Formatação' e selecione o texto para o qual deseja copiar a formatação.
- e. Selecione o texto com a formatação que deseja copiar e acione o comando CTRL+C. Selecione o texto para o qual deseja aplicar a formatação e acione o comando CTRL+Z.

31. Ao ativar o recurso 'Controlar Alterações' para revisar um documento no editor de textos Microsoft Word, é **correto** afirmar que:

- a. O painel de revisão não permite examinar comentários longos, apenas aceitar ou recusar revisões.
- b. É possível utilizar o comando ALT+SHIFT+A para desativar o controle de alterações.
- c. É possível escolher o tipo de marcação que se deseja visualizar no documento: marcação simples; todas as marcações; nenhuma marcação; ou original.
- d. Quando o recurso está desativado, o Word para de marcar alterações e retira os sublinhados coloridos e tachados do documento previamente revisado.
- e. É possível acompanhar apenas suas próprias alterações no texto e na formatação. Para compartilhar dúvidas e sugestões é preciso utilizar o recurso Inserir Comentário.

32. No editor de textos Microsoft Word, é possível usar a opção 'Salvar como' para elaborar um novo documento para aproveitar a formatação específica de outro documento existente.

Assinale a alternativa que contém uma informação **correta** sobre o enunciado da questão.

- a. Para editar o texto do cabeçalho do documento já existente com informações do novo, clique duas vezes nele.
- b. Para editar o texto do rodapé do documento já existente, selecione 'Revisão' na barra de ferramentas e depois 'Editar Rodapé'.
- c. Para apagar todo o texto do documento existente de uma vez, utilize o comando CTRL+S+T para selecionar tudo e depois a tecla 'Delete'.
- d. Para selecionar de uma vez todo conteúdo do documento existente, mesmo que ele possua uma ou mais páginas, utilize o comando ALT+CTRL+END.
- e. Para editar um texto do documento existente alternando as letras entre maiúsculas e minúsculas, utilize o comando CTRL+F3.

33. Relacione o atalho do editor de textos Microsoft Word na Coluna 1 a sua função na Coluna 2.

Coluna 1 Atalho

1. Ctrl + N
2. Ctrl + B
3. Ctrl + Z
4. Ctrl + L

Coluna 2 Função

- () Localizar texto
- () Formatar com negrito
- () Desfazer a ação
- () Salvar arquivo

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. 1•4•3•2
- b. 2•1•4•3
- c. 3•2•1•4
- d. 3•4•1•2
- e. 4•1•3•2

34. Analise o texto abaixo:

Servidor não deve ser confundido com
O uso do termo 'servidor' para o detentor de um
..... pretende reforçar a ideia de que a missão desse profissional é prestar serviço e oferecer atendimento ao

Assinale a alternativa que completa **corretamente** as lacunas do texto.

- a. empregado • salário público • chefe
- b. serviçal • cargo de confiança • usuário
- c. servil • emprego remunerado • contratante
- d. funcionário • cargo público • povo
- e. serviçal • cargo público • cidadão

35. Assinale a alternativa que indica **corretamente** algumas das posturas necessárias ao atendimento presencial de um cidadão irritado que deseja solução para um problema.

- a. Receber a reclamação, interrompendo o cliente para entendê-lo mais rapidamente, usar a mesma linguagem que o cliente. Após questionar o cliente, encaminhá-lo para os canais da Ouvidoria.
- b. Acolher e parabenizar pela reclamação encaminhada. Utilizar a mesma linguagem e tom que o cidadão. Anotar seus contatos e informar que o procurará quanto tiver uma resposta.
- c. Ouvir a queixa inicial. Solicitar preenchimento do checklist de reclamações que melhor corresponder à queixa. Encaminhar para ser atendido pelo setor competente.
- d. Escutar a reclamação com atenção. Manter a calma. Analisar se está a seu alcance responder/ corresponder à reclamação, ou se é preciso encaminhá-la a outro setor.
- e. Atender com educação. Oferecer água e café. Entregar protocolo de atendimento e informar que será atendido conforme prazos legais. Perguntar se pode ajudar com algo mais. Encerrar atendimento.

**Página
em Branco.
(rascunho)**

Utilize a grade ao lado para anotar as suas respostas.



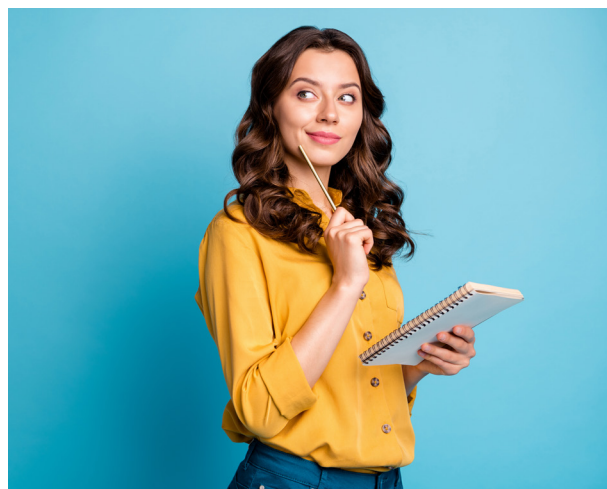
Não destaque esta folha. Ao entregar sua prova, o fiscal irá destacar e entregar esta grade de respostas que você poderá levar para posterior conferência.

GRADE DE RESPOSTAS

1		M2 Auxiliar Administrativo	19	
2			20	
3			21	
4			22	
5			23	
6			24	
7			25	
8			26	
9			27	
10			28	
11			29	
12			30	
13			31	
14			32	
15			33	
16			34	
17			35	
18				



CONCURSO PÚBLICO





FUNDAÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICOS

Campus Universitário • UFSC
88040-900 • Florianópolis • SC
Fone/Fax: (48) 3953-1000
<http://www.fepese.org.br>