





Leia o texto e responda as questões de 01 a 03

### Não discuto

Paulo Leminski

não discuto  
com o destino  
o que pintar  
eu assino

LEMINSKI, P. Não discuto. Disponível em: <<https://www.revistabula.com/385-15-melhores-poemas-de-paulo-leminski/>>. Acesso em: 03 jan. 2020

### QUESTÃO 1

É possível inferir do verso “não discuto”, que intitula o poema, que o autor:

- A) não questiona o destino.
- B) não aceita o destino.
- C) não acolhe o destino.
- D) não aprova o destino.

### QUESTÃO 2

No poema, há um diálogo entre o autor e o leitor em que é possível estabelecer uma relação de causa e efeito entre as ideias, que poderia ficar mais explícita com o uso da conjunção:

- A) por conseguinte
- B) porque
- C) mas
- D) e

### QUESTÃO 3

O verbo “pintar”, no 3º verso do poema, é usado no sentido:

- A) conotativo
- B) denotativo
- C) original
- D) literal

Leia o texto e responda as questões de 04 e 05



### QUESTÃO 4

Na crítica apresentada na tirinha, o pai explica para Armandinho que:

- A) a escolaridade traz educação.
- B) educação e escolaridade são sinônimos.
- C) educação é muito mais do que ir a escola.
- D) ser escolarizado é o mesmo que ter educação.

### QUESTÃO 5

No primeiro quadrinho, o termo “filho” pode ser classificado, quanto à classe de palavras, como:

- A) substantivo
- B) pronome
- C) adjetivo
- D) verbo

### QUESTÃO 6

Um muro será usado como um dos lados de uma horta de formato retangular. Para os outros lados serão usados 400 metros de bambu, de maneira que a área produzida seja a maior possível. Então a razão do maior lado pelo menor é:

- A) 0,5
- B) 1
- C) 1,5
- D) 2

### QUESTÃO 7

Uma empresa de engenharia e arquitetura montou uma maquete que representa o projeto do novo empreendimento da companhia. A maquete foi construída em uma placa cujas dimensões são 70 cm x 100 cm. Sabendo que para a construção da maquete foi utilizada uma escala de , quais as medidas reais do empreendimento a ser construído pela empresa.

- A) 50 m x 74 m
- B) 56 m x 80 m
- C) 62m x 86 m
- D) 68m x 92 m

### QUESTÃO 8

Daniel, Débora, Carlos, Gustavo e Geovana querem formar uma sigla contendo 5 símbolos, sendo cada um a primeira letra de cada nome. Determine o número total de siglas possíveis.

- A) 40
- B) 30
- C) 20
- D) 10

### QUESTÃO 9

Três amigos A, B e C resolveram abrir uma sorveteria. O primeiro entrou com o capital de R\$ 30.000,00, o segundo R\$ 40.000,00 e o terceiro R\$ 50.000,00. Após 12 meses de funcionamento, a sorveteria retornou um lucro de R\$ 24.000,00. Se o lucro for distribuído entre os amigos de forma diretamente proporcional ao capital investido, quanto a pessoa B recebeu?

- A) R\$ 4.000,00
- B) R\$ 6.000,00
- C) R\$ 8.000,00
- D) R\$ 10.000,00

### QUESTÃO 10

Qual o capital que aplicado a juros simples, à taxa de 3% a.m., durante 2 anos que resulta em um montante de R\$ 8.600,00?

- A) R\$ 4.000,00
- B) R\$ 4.500,00
- C) R\$ 5.000,00
- D) R\$ 5.500,00

## CONHECIMENTOS GERAIS

### QUESTÃO 11

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) através da Resolução da Presidência (PR) Nº 11, de 5 de junho de 1990, dividiu o Estado de Goiás em 18 Microrregiões Geográficas. As microrregiões são formadas por "um conjunto de municípios, contíguos e contidos na mesma Unidade da Federação, definidos com base em características do quadro natural, da organização da produção e de sua integração" (IMB, 2018, s.p.). O município de Montividiu do Norte pertence a microrregião de:

- A) Mara Rosa
- B) Ceres
- C) Porangatu
- D) Goiânia

### QUESTÃO 12

O artigo 2º da Constituição Federal, de 1988, afirma que os poderes da União são independentes e harmônicos entre si. Estes poderes são:

- A) O Legislativo, o Judiciário e o Ministério Público.
- B) O Legislativo, o Executivo e o Judiciário.
- C) O Executivo, o Legislativo e o Supremo Tribunal Federal.
- D) O Ministério Público, a Polícia Federal e o Supremo Tribunal Federal.

### QUESTÃO 13

Com letra de José Mendonça Teles e música de Joaquim Jayme o atual Hino de Goiás foi introduzido pela Lei nº 13.907, de 21 de setembro de 2001. Após a leitura do fragmento abaixo, responda: quais fatos da História de Goiás, aparecem neste trecho?

Santuário da Serra Dourada  
Natureza dormindo no cio  
Anhanguera, malícia e magia,  
Bota fogo nas águas do rio  
Vermelho, de ouro assustado,  
Foge o índio na sua canoa.  
Anhanguera bateia o tempo:  
-Levanta, arraial Vila Boa!

(disponível em:

<https://portal.al.go.leg.br/noticias/ver/id/164434/na+historia+goias+ja+teve+dois+hinos+diferentes>. Data de acesso: 09/12/2019.

- A) Bandeiras e mineração.
- B) Bandeiras e queimadas.
- C) Navegação e mineração.
- D) Mineração e pecuária.

### QUESTÃO 14

O Período da História do Brasil entre 1831 e 1840, é conhecido como período regencial e cujas datas correspondem respectivamente à:

- A) Transferência da corte portuguesa para o Brasil; e abdicação de D. Pedro I.
- B) Abdicação de D. Pedro I; e Independência do Brasil.
- C) Abdicação de D. Pedro I; e maioria de D. Pedro II.
- D) Maioria de D. Pedro II; e Proclamação da República.

### QUESTÃO 15

“Segundo a proposta de divisão regional apresentada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 1970, o Brasil é dividido em cinco regiões, sendo elas: Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul. O estado de Goiás se encontra na região Centro-Oeste, (...).” (SANTOS, Nicali Bleyer Ferreira dos; NASCIMENTO, Diego Tarley; BUENO, Míriam Aparecida. Atlas Escolar Geográfico, Histórico e Cultural do Estado de Goiás. Goiânia: C&A Alfa Comunicação, 2016, p. 16-17). Após a leitura do trecho anterior responda: além de Goiás, a região Centro-Oeste também engloba:

- A) Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins e o Distrito Federal.
- B) Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins.
- C) Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Minas Gerais.
- D) Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e o Distrito Federal.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 16

Formas de registros, em que se relata o ocorrido numa reunião, convenção, congresso, assembleias, etc. Documento de circulação restrita e, geralmente, de caráter confidencial. Por isso deve-se tomar o cuidado de não deixar espaço onde se possa, mais tarde, alterar o texto.

O documento acima refere-se a:

- A) Requerimento
- B) Relatório
- C) Ata
- D) Carta Comercial

**QUESTÃO 17**

Instrumento de comunicação utilizado pela Administração Pública para fins de abertura de concorrência e de concurso público, provimento de cargo público, convocação de servidor, licitações e divulgação de atos deliberativos.

É CORRETO dizer que a afirmativa acima refere-se ao seguinte documento:

- A) Portaria
- B) Edital
- C) Decreto
- D) Circular

**QUESTÃO 18**

O documento abaixo é um (a):

Sr. Diretor da Pró Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação da  
Universidade de São Paulo

José João, brasileiro, solteiro, acadêmico do curso de Administração de Empresas do departamento de Ciências Contábeis, Economia e Administração, sob o registro acadêmico n. 000.000.000 - 00 vem solicitar a V.Sa. o certificado de participação na palestra "Empreendendo o seu próprio Negócio" ministrada pelo professor Dr. Mário José, com carga horária de 04 horas.

Nestes termos, pede deferimento.  
São Paulo, 02 de janeiro de 20XX.  
José João

- A) Requerimento
- B) Relatório
- C) Ata
- D) Declaração

**QUESTÃO 19**

O documento abaixo é um (a):

Nº 015, DE 16/01/16 – Art. 1º Conceder Progressão por Capacitação Profissional, do Nível de Capacitação III para o Nível de Capacitação IV, ao servidor \_\_\_\_\_ (nome), matrícula SIAPE nº \_\_\_\_\_, ocupante do Cargo de Auxiliar de Enfermagem, Nível de Classificação \_\_, Padrão de Vencimento \_\_, lotado na Divisão de Enfermagem do HUGG, tendo como base a Lei nº 11.091, de 12/01/2005, regulamentada pelo Decreto nº 5.824, de 29/06/2006, e a Lei nº 12.772, de 28/12/2012. Art. 2º Os efeitos financeiros retroagem a 25/11/2015. (Processo nº \_\_\_\_\_).

(...)

*Publica-se em anexo*

*Ordem de Serviço GR nº 001/2016.*

- A) Circular
- B) Edital
- C) Comunicado
- D) Portaria

**QUESTÃO 20**

Relacione a 2ª coluna de acordo com a 1ª primeira coluna:

1ª COLUNA	2ª COLUNA
1) Atestado	( ) Comunicação interna utilizada pelas chefias ou servidores autorizados, na qual se expõe qualquer assunto referente à atividade administrativa. Pelas suas características de certa informalidade, deve ser elaborado com simplicidade e concisão.
2) Circular	( ) Modalidade de comunicação que, por sua rapidez, tem sido bastante usada no âmbito da Administração Pública, para a transmissão de mensagens urgentes e para o envio antecipado de documentos, cujo conhecimento há premência. Em regra, o original desses documentos segue posteriormente, pois a durabilidade da impressão é muito breve.
3) Fac-Símile - Fax	( ) É uma modalidade de texto empresarial caracterizado por ser de simples organização e envio. Tem como finalidade informar ou fornecer informações ao(s) destinatário(s); deve possuir em sua estrutura: local e data, destinatário, vocativo, assunto ou contexto, despedida e assinatura.
4) Memorando	( ) Correspondência de caráter interno da Instituição, expedida simultaneamente a diversos destinatários, com o objetivo de transmitir rotinas, orientações, procedimentos, esclarecer o conteúdo de leis, normas e regulamentos ou dar publicidade a uma informação.
5) Carta Comercial	( ) Documento firmado por servidor em razão do cargo que ocupa, ou função que exerce, declarando um fato existente, mas que não consta em livros, papéis ou documentos em poder da Administração.

A sequência CORRETA é:

- A) 1, 3, 5, 4, 2
- B) 4, 3, 5, 2, 1
- C) 3, 2, 1, 5, 4
- D) 2, 4, 3, 1, 5

**QUESTÃO 21**

A área de Recepção tem uma função muito importante na gestão de documentos, pois a forma como o documento é recebido no Centro de Documentação definirá o tratamento do mesmo. É competência INCORRETA a esta área:

- A) Receber o documento externo, gerando um pré-cadastro no SGDOC, com data e hora exata de entrada, inseridos automaticamente pelo sistema.
- B) Receber documentos internos (trâmite interno), avaliar todas as informações do documento, inclusive imagem.
- C) A organizar e o serviço de entrega de documentos externos não é de competência da recepção, assim, os mesmos serão encaminhados ao devido setor.
- D) Atender as demandas dos usuários internos ou externos de forma ágil e com exatidão.

**QUESTÃO 22**

Recebimento de documentos pelo Protocolo Geral (PG)

- a) **Documentos:** todo documento será pesquisado no sistema, não estando cadastrado, o mesmo receberá um digital (código de barras) e será cadastrado, digitalizado e tramitado.
- b) **Processos:** o processo será recebido, estando este com o despacho de encaminhamento, numerado até 200 páginas, com capa em condições adequada. Com exceção das minutas, não será recebido processo com documento grampeado na capa. Os documentos em suportes como cd, fita, disquete e outros, deverão constar como peças do processo.
- c) **Correspondência:** No recebimento da correspondência externas, todas as cartas serão abertas e cadastradas, salvo particulares, confidenciais, sigilosas, secretas e ultra-secretas, conforme legislação vigente.

É CORRETO afirmar que:

- A) As afirmativas (a, b, c) estão corretas.
- B) Apenas as afirmativas (a, c) estão corretas.
- C) As afirmativas (b, c) estão incorretos.
- D) Apenas a afirmativa (c) está incorreta.

**QUESTÃO 23**

As comunicações oficiais devem ser sempre formais, isto é, obedecem a certas regras de forma, exigências de impessoalidade e uso do padrão culto de linguagem, é imperativo, ainda, certa formalidade de tratamento.

De acordo com o quadro abaixo:

DESTINATÁRIO	TRATAMENTO	VOCATIVO	ENDEREÇAMENTO
1) Presidente da República	Vossa Excelência	Meritíssimo(a) Senhor(a) + cargo Meritíssimo(a) + cargo	Ac. (A) Meritíssimo(a) Senhor(a) Nome Juiz(a) d... Endereço
2) Juiz	Vossa Excelência	Excelentíssimo(a) Senhor(a) + cargo	Ac. (A) Excelentíssimo(a) Senhor(a) Nome Cargo Endereço
3) Funionários civis	Vossa Senhoria	Senhor(a) + cargo	Ac. (A) Senhor(a) Nome Cargo Endereço
4) Papa	Vossa Santidade	Santíssimo Padre	A Sua Santidade _____ Nome Endereço

- A) A sequência dos quadros (1, 2, 3, 4) está correta.  
 B) A sequência dos quadros (1, 2) está correta.  
 C) A sequência dos quadros (2, 3, 4) está incorreta.  
 D) A sequência dos quadros (1, 2) está incorreta.

**QUESTÃO 24**

Coloque (F) nas alternativas falsas e (V) nas alternativas verdadeiras da lista de abreviaturas:

- 1) Aos cuidados \_\_\_\_\_ ( ) A/C  
 2) Digníssimo \_\_\_\_\_ ( ) DD.  
 3) Hora(s) \_\_\_\_\_ ( ) hrs  
 4) Meritíssimo \_\_\_\_\_ ( ) MM.  
 5) Professoras \_\_\_\_\_ ( ) Prof<sup>a</sup>/Profas.  
 6) Excelentíssima \_\_\_\_\_ ( ) Exma.  
 7) Vossa Excelência \_\_\_\_\_ ( ) V.Ex<sup>a</sup>  
 8) Vossa Senhoria \_\_\_\_\_ ( ) Vs.S<sup>a</sup>

A sequência CORRETA é:

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

**QUESTÃO 25**

Os termos abaixo são denominações para:

Worms; Spywares; keyloggers; Screenlogger; Hijackers; Phishing.

- A) Programas para troca de senhas.  
 B) Programas para baixar arquivos sigilosos.  
 C) Programas maliciosos.  
 D) Programa para formatação HTML.

**QUESTÃO 26**

É a denominação atribuída aos setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação e expedição de documentos. É também o nome atribuído ao número de registro dado ao documento ou, ainda, ao livro de registro de documentos recebidos e expedidos.

A afirmativa acima refere-se ao (a):

- A) Protocolo  
 B) Arquivo corrente  
 C) Arquivo morto  
 D) Arquivos intermediários e permanentes

### QUESTÃO 27

Considerando a natureza da entidade que criou o **arquivo**, ele se classifica em:

Assinale a alternativa INCORRETA:

- A) PÚBLICO - arquivo de instituições governamentais.
- B) INSTITUCIONAL - está relacionado, às instituições educacionais, igrejas, corporações não-lucrativas, sociedades e associações.
- C) COMERCIAL - arquivo de firmas, corporações e companhias.
- D) FAMILIAR OU PESSOAL - diz respeito ao arquivo organizado pelo setor municipal para reconhecer os grupos familiares da cidade.

### QUESTÃO 28

O arquivamento é um conjunto de operações destinadas ao acondicionamento e armazenamento de documentos. O método de arquivamento corresponderá à forma que os documentos são armazenados, visando a sua localização futura. Assinale a alternativa que apresenta o **MÉTODO IDEOGRÁFICO**.

- A) É um método direto, não exige a adoção de índice para que o documento seja localizado. A busca se dá diretamente no documento.
- B) Organiza os documentos por assunto. Uma vez identificados os assuntos, os temas gerais podem ser considerados por nome ou códigos numéricos a eles atribuídos. Os códigos numéricos sempre apresentam uma relação do Geral para o Particular.
- C) Documentos organizados por uma data. Não é necessário que seja a data de produção do documento. É o método ideal para arquivar documentos contábeis, contas a pagar, contas a receber.
- D) Os documentos são dispostos uns sobre os outros, indicados para os Arquivos Permanentes e para documentos de grandes dimensões como planta, mapa e desenho.

### QUESTÃO 29

Os elementos da ética são:

- A) Confidencialidade - Honestidade - Popularidade.
- B) Popularidade - Sigilo - Honestidade.
- C) Sigilo - Confidencialidade - Honestidade.
- D) Confiança - Popularidade - honestidade.

### QUESTÃO 30

De acordo com os princípios Éticos, é CORRETO dizer:

- A) Seja educado e cortês com todos os funcionários da empresa; debata sobre as normas administrativas.
- B) Seja respeitoso com seus superiores hierárquicos e colegas de trabalho; a indiscrição é um trunfo no exercício de sua profissão.
- C) Vista-se de forma adequada ao ambiente de trabalho; ao usar uniforme, modifique o modelo original visando não entrar na rotina.
- D) Não estimule a discórdia no ambiente de trabalho; não se oponha a colaborar com determinado trabalho que lhe seja solicitado.

### QUESTÃO 31

O bom atendimento implica na satisfação do cliente. Pode não ser possível atendê-lo em sua necessidade, mas, ainda assim, **(1) podemos tratá-lo bem, orientando-o e conquistando sua simpatia**. Se o cliente levar uma boa imagem da empresa, podemos concluir que o tratamento foi um componente muito importante no atendimento. **(2) O bom tratamento é sinal de respeito e,** a maneira como o funcionário se relaciona com o cliente **(3) determinará se houve ou não o devido respeito**. Tratar bem é, antes de tudo, lidar com uma antiga particularidade humana: **(4) a de que cada pessoa almeja ser tratada de maneira diferente, única**. Todos nós nos consideramos especiais e assim queremos ser tratados. Se a relação interpessoal do funcionário com o cliente não se mostra positiva, **(5) podemos dizer que o tratamento não está sendo adequado**. Tal inadequação pode ser consequência da falta de conhecimento técnico por parte do funcionário ou decorrer de outros fatores de ordem pessoal ou ambiental.

De acordo com os grifos e sublinhados, é INCORRETO afirmar que:

- A) As afirmativas (1, 2, 3, 4, 5) estão corretas.
- B) As afirmativas (2, 3, 5) estão corretas, as afirmativas (1, 4) estão incorretas.
- C) Apenas a afirmativa (1) está incorreta.
- D) Apenas a afirmativa (5) está incorreta.

### QUESTÃO 32

De acordo com Kother (2000, p. 56) as empresas estão enfrentando uma concorrência jamais vista, ressalta que para as empresas retenham clientes e superarem a concorrência, precisam realizar um melhor trabalho de atendimento e satisfação das necessidades dos clientes. A principal função do atendente é representar a organização junto aos clientes, fornecendo informações, esclarecendo dúvidas, solucionando problemas enfim, dispensar um tratamento que gere satisfação, segurança e tranquilidade ao cliente. O atendimento ao cliente é o teste final. Você pode fazer tudo em termos de produto, preço e marketing, mas, a não ser que você complete o processo com um atendimento ao cliente incrivelmente bom, corre o risco de perder negócios ou até mesmo sair do negócio.

Portanto, para que o cliente seja conquistado, é necessário:

- a) Ser cortês no atendimento, pois, a cortesia é o suficiente para segurar um cliente.
- b) É necessário acrescentar benefícios a produtos e serviços.
- c) Ter conhecimento real do produto de venda.
- d) Ter conhecimento sobre o cliente.

É CORRETO afirmar que:

- A) As afirmativas (a, b, c, d) estão incorretas.
- B) As afirmativas (a, b, c, d) estão corretas.
- C) Apenas as afirmativas (b, c, d) estão incorretas.
- D) Apenas a afirmativa (a) está incorreta.

### QUESTÃO 33

De acordo com o texto da questão 32, é INCORRETO afirmar que os motivos que levam à perda de clientes são:

- A) Satisfação no produto adquirido.
- B) Mudança de endereço da empresa.
- C) Reclamações não atendidas.
- D) Maiores vantagens na concorrência.

### QUESTÃO 34

A primeira regra do atendimento ao telefone é sempre escutar cuidadosamente os clientes, tratá-los com profissionalismo. Para isso algumas orientações são essenciais:

- a) **Limite seu próprio tempo falando:** Você não pode falar e escutar ao mesmo tempo.
- b) **Escute as ideias, não só as palavras:** analisar o todo da situação, não só detalhes isolados e fragmentados que não fazem sentido; por isso, capte com segurança as ideias.
- c) **Faça perguntas:** Se você não entende algo ou sente que pode ter perdido um ponto, clareie isso solicitando esclarecimentos para poder ajudar o cliente.
- d) **Interrompa sempre que for necessário:** Uma pausa ao telefone não significa que a pessoa do outro lado da linha tenha acabado de falar tudo o que deseja expressar. Por isso, muito cuidado ao finalizar a ligação, certificando-se de que o cliente/aluno realmente terminou, insista nos questionamentos.
- e) **Concentre-se:** Enfoque sua mente no que o cliente está dizendo, prestando muita atenção.
- f) **Faça anotações:** Isto o ajudará a lembrar de pontos importantes, mas não seja seletivo! Tente anotar tudo o que é dito pelo cliente, pois pode resultar em um avanço.

De acordo com as afirmativas acima, é CORRETO afirmar que:

- A) As afirmativas (a, b, c, d, e, f) estão corretas.
- B) Apenas as afirmativas (a, e) estão corretas, as afirmativas (b, c, d, f) estão incorretas.
- C) As afirmativas (a, b, c, e) estão corretas, as afirmativas (d, f) estão incorretas.
- D) Apenas a afirmativa (f) está incorreta.

### QUESTÃO 35

Assinale a alternativa correta.

Para um atendimento preciso, é necessário **seguir um padrão** ao telefone: Identificação do setor/unidade + Saudação (bom-dia, boa-tarde ou boa-noite) + nome.

Portanto, o padrão:

- A) Deve-se seguir sempre a mesma ordem em que são ditas estas palavras.
- B) Atender no máximo no segundo toque.
- C) Conversar ao máximo possível com o cliente com o objetivo de conhecê-lo melhor.
- D) É muito importante forçar simpatia ao telefone.