



Nome: _____

Prefeitura Municipal de Guaraciaba do Norte - CE
Concurso Público – 001/2024


37 – ATENDENTE/RECEPCIONISTA – PROVA 01
PROVA ESCRITA OBJETIVA
CADERNO DE QUESTÕES

Leia atentamente as instruções abaixo e aguarde a autorização para abertura deste caderno de questões.

1. **Confira o CADERNO DE QUESTÕES nos primeiros 30 minutos de prova.** Caso haja algum erro de impressão, ausência de questão, dentre outros, a prova poderá ser substituída nesse intervalo de tempo.
2. Assine seu nome no espaço próprio do CARTÃO-RESPOSTA, utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta. A não assinatura incide na DESCLASSIFICAÇÃO DO CANDIDATO.
3. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 4 opções identificadas com as letras A, B, C, D. Assinale apenas uma opção em cada questão, caso contrário, ela será nula.
4. Não dobre, não amasse, nem manche o CARTÃO-RESPOSTA. Ele NÃO poderá ser substituído.
5. O tempo disponível para esta prova é de 3h.
6. Reserve os 30 minutos finais para marcar seu CARTÃO-RESPOSTA. Os rascunhos e as marcações assinaladas no CADERNO DE QUESTÕES não serão considerados na avaliação.
7. Quando terminar a prova, entregue-a ao fiscal SEM FALTAR NENHUMA PÁGINA OU PARTE DELA, juntamente com o CARTÃO-RESPOSTA. Em seguida, assine a LISTA DE PRESENÇA. Caso o CADERNO DE QUESTÕES E/OU o CARTÃO-RESPOSTA estejam rasgados ou incompletos, o candidato será eliminado.
8. O candidato somente poderá sair da sala depois de decorrida uma hora do início da aplicação da prova.
9. O candidato também será excluído do certame caso:
 - a) Utilize, durante a realização da prova, máquinas e/ou relógios de calcular, bem como rádios, gravadores, fones de ouvido, telefones celulares ou fonte de consulta de qualquer espécie.
 - b) Ausente-se da sala de prova levando consigo o CADERNO DE QUESTÕES, antes do tempo estabelecido, e/ou CARTÃO-RESPOSTA.
 - c) Deixe de assinalar corretamente o campo no CARTÃO-RESPOSTA.
 - d) Seja um dos três últimos candidatos e deixe o local de prova sem acompanhar o fiscal à coordenação.

GABARITO

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40



**37 – ATENDENTE / RECEPCIONISTA – PROVA 01****CONHECIMENTOS GERAIS****TEXTO****Peças de lego feitas com meteorito ajudam em construção de base lunar**

Os blocos são testes para, em breve, construir plataformas de lançamento e abrigos para astronautas na Lua. As peças são projeto em menor escala de possíveis tijolos espaciais

Pesquisadores da Agência Espacial Europeia (ESA) se inspiraram em peças de Lego para criar materiais de construção a partir da poeira de um meteorito de 4,5 bilhões de anos. O experimento foi divulgado na quarta-feira, 26, e busca reduzir os custos de envio de materiais para a criação de bases na superfície lunar.

Para imprimir os "tijolos espaciais" em 3D e testar a ideia, os estudiosos moldaram pinos de conexão semelhantes aos das peças do brinquedo. A ideia é, em vez de levar materiais de construção até a lua, usar o que já está no satélite natural para construir uma base lunar. A superfície da Lua é coberta com uma camada de rochas e fragmentos minerais conhecidos como regolito lunar. A hipótese dos cientistas é de que o material poderá ser usado para fazer tijolos espaciais.

O problema é que quase não há material lunar disponível na Terra para fazer experimentos. Por isso, os cientistas da ESA fizeram sua própria versão do regolito lunar moendo um meteorito de 4,5 bilhões de anos descoberto no noroeste da África há 24 anos. A poeira do meteorito formou a base de uma mistura que foi então usada para imprimir em 3D alguns tijolos espaciais. Em formato estilo Lego, os tijolos encaixam entre si.

Os elementos semelhantes a peças Lego são parte de um estudo para projetar e, em breve, construir plataformas de lançamento e abrigos para astronautas na superfície lunar. Antes que as estruturas possam ser construídas no satélite, a ESA precisa se certificar se o material espacial pode ser realmente usado para criar blocos de construção.

Por isso, estão sendo realizados testes em escala menor. Aidan Cowley, porta-voz da ESA, declarou em nota que foi interessante experimentar a criação de peças com o material. "Nunca construíram uma estrutura na Lua, então temos que descobrir não apenas como construí-las, mas de que material fazê-las, já que não podemos levar nenhum material conosco", relatou.

Fonte: <https://www.opovo.com.br/noticias/ciencia/2024/07/02/pecas-de-lego-feitas-com-meteorito-ajudam-em-construcao-de-base-lunar.html>

Questão 01

Segundo o texto, qual é o principal objetivo do experimento conduzido pelos pesquisadores da Agência Espacial Europeia (ESA)? Assinale CORRETAMENTE.

- a) Desenvolver novos brinquedos Lego com materiais espaciais.
- b) Reduzir os custos de envio de materiais para a criação de bases na superfície lunar.
- c) Provar que é possível construir abrigos na Lua usando materiais terrestres.
- d) Criar um tipo de meteorito artificial para estudos científicos.

Questão 02

Por que os pesquisadores usaram a poeira de um meteorito, em vez de material lunar real? Assinale a alternativa CORRETA.

- a) Porque a poeira do meteorito é mais barata.
- b) Porque não há regolito lunar suficiente na Terra para fazer experimentos.
- c) Porque o regolito lunar é muito diferente do meteorito utilizado.
- d) Porque o meteorito possui propriedades únicas para construção.

Questão 03

Assinale CORRETAMENTE o que Aidan Cowley, porta-voz da ESA, quis destacar com sua declaração sobre a construção de estruturas na Lua.

- a) A dificuldade em levar materiais de construção da Terra para a Lua.
- b) A necessidade de construir estruturas na Lua o mais rápido possível.
- c) A curiosidade em saber como peças de Lego funcionam no espaço.
- d) A importância de levar materiais de construção avançados para a Lua.

Questão 04

Assinale a alternativa que corresponde ao gênero textual presente no texto apresentado.

- a) Artigo de opinião.
- b) Reportagem.



- c) Crônica.
- d) Entrevista.

Questão 05

O principal propósito do texto “Peças de Lego feitas com meteorito ajudam em construção de base lunar” está em:

- a) Persuadir o leitor a apoiar projetos espaciais.
- b) Narrar uma história fictícia sobre a construção lunar.
- c) Informar o leitor sobre um experimento científico inovador.
- d) Criticar a utilização de recursos espaciais.

Questão 06

O texto está classificado de acordo com o tipo textual:

- a) Injuntivo.
- b) Narrativo.
- c) Expositivo.
- d) Descritivo.

Questão 07

Assinale a alternativa em que todas as palavras seguem a mesma regra de acentuação gráfica.

- a) Superfície - pó - difícil.
- b) Já - régua - possível.
- c) Hipótese - própria - crédito.
- d) Científicas - poético - satélite.

Questão 08

Assinale a alternativa em que o uso da vírgula está CORRETO:

- a) Pesquisadores da Agência Espacial Europeia, (ESA) se inspiraram em peças de Lego para criar materiais de construção a partir da poeira de um meteorito de 4,5 bilhões de anos.
- b) Para imprimir os ‘tijolos espaciais’ em 3D, e testar a ideia os estudiosos moldaram pinos de conexão semelhantes aos das peças do brinquedo.
- c) A superfície da Lua é coberta com uma camada de rochas e fragmentos minerais conhecidos, como regolito lunar.
- d) A poeira do meteorito formou a base de uma mistura, que foi então usada para imprimir em 3D alguns tijolos espaciais.

Questão 09

Qual dos processos de formação de palavras está presente na palavra construção, utilizada no texto? Assinale CORRETAMENTE.

- a) Derivação prefixal.
- b) Derivação sufixal.
- c) Derivação parassintética.
- d) Composição por aglutinação.

Questão 10

Assinale a alternativa em que o verbo está CORRETAMENTE conjugado em relação ao sujeito da frase:

- a) Pesquisadores da Agência Espacial Europeia (ESA) se inspiraram em peças de Lego para criar materiais de construção a partir da poeira de um meteorito.
- b) A ideia são utilizar o que já está no satélite natural para construir uma base lunar.
- c) O experimento foi divulgado na quarta-feira, 26, e buscam reduzir os custos de envio de materiais
- d) A poeira do meteorito formaram a base de uma mistura que foi então usada para imprimir em 3D alguns tijolos espaciais.

Questão 11

Considere o número decimal 4629. Assinale CORRETAMENTE a decomposição deste número em termos das suas posições e valores correspondentes.

- a) $4 \times 10^3 + 6 \times 10^2 + 2 \times 10^1 + 9 \times 10^0$.
- b) $4 \times 10^3 + 6 \times 10^1 + 2 \times 10^0 + 9 \times 10^2$.
- c) $4 \times 10^2 + 6 \times 10^3 + 2 \times 10^0 + 9 \times 10^1$.
- d) $4 \times 10^1 + 6 \times 10^3 + 2 \times 10^2 + 9 \times 10^0$.

Questão 12

Sobre o sistema de numeração decimal, assinale CORRETAMENTE.

- a) O valor posicional dos dígitos em um número decimal diminui da esquerda para a direita, com a unidade representando o maior valor.
- b) O sistema decimal utiliza uma base de 8, e seus dígitos vão de 0 a 8.
- c) No sistema decimal, cada posição de um dígito representa uma potência crescente de 10, começando da unidade.
- d) Cada dígito em um número decimal tem um valor que depende de sua posição e é multiplicado por uma potência de 10 correspondente.

Questão 13

Sobre o sistema de numeração decimal, assinale CORRETAMENTE.



- a) No sistema decimal, a posição de cada dígito é irrelevante para determinar o valor total do número.
- b) O sistema decimal é um sistema posicional com base 5, utilizando os dígitos de 0 a 4.
- c) Em um número decimal, a posição de um dígito indica a potência de 10 que deve ser usada para calcular seu valor, aumentando da direita para a esquerda.
- d) O sistema decimal é baseado em 10 e cada dígito em um número tem um valor determinado pela sua posição, multiplicado por uma potência de 10 correspondente.

Questão 14

Conforme a Lei Orgânica do município de Guaraciaba do Norte-CE, na seção *desporto*, “é dever do Município fomentar e incentivar as práticas esportivas formais e não formais, com direito de cada um”. A respeito das políticas públicas do esporte no município de Guaraciaba do Norte-CE, constitui-se como princípio, EXCETO.

- a) Promoção do esporte enquanto uma das dimensões do desenvolvimento humano.
- b) Solidariedade, cooperação e exclusão social.
- c) Universalização do acesso a oportunidades de prática de esporte.
- d) Compreensão da atividade física como forma de promoção da saúde.

Questão 15

São pontos turísticos do município de Guaraciaba do Norte-CE:

- a) Casarão Antigo (Casa dos Escravos), Bica do Urubu e Cachoeira do Cipó.
- b) Bica do chuvisco, Cachoeira da Mata Fresca e Cidade de Pedras.
- c) Cachoeira da Mata Fresca, Pico Alto e Bica do Caju.
- d) Casarão Antigo (Casa dos Escravos), Bica do Caju e Cachoeira da Mata Fresca.

Questão 16

O hino do município de Guaraciaba do Norte-CE foi instituído pela Lei Municipal n.º 1.261, de 22 de agosto de 2018, a qual expressa, também, que tal hino deverá ser executado em todas as solenidades oficiais do município. São autores do hino de Guaraciaba do Norte-CE:

- a) Luciano Soares Martins e Francisco Ivanildo Pereira Neves.
- b) Luciana Soares Moreira e Francisco Salustino Oliveira.
- c) Francisco Pontes e Salvador Justino.
- d) Raimundo Soares Neves e Luciano Feijão Gomes.

Questão 17

A Lei Orgânica de um município dispõe sobre diversos aspectos da administração municipal. Sobre a Lei Orgânica do município de Guaraciaba do Norte-CE, referente à seção Meio Ambiente, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) O Município deverá atuar mediante planejamento, controle e fiscalização das atividades, públicas ou privadas, causadoras efetivas ou potenciais de alterações significativas no meio ambiente.
- b) A política urbana do Município e o seu plano diretor deverão contribuir para a proteção do meio ambiente, através da adoção de direitos adequados de uso e ocupação do solo urbano.
- c) O Município assegurará a participação das entidades representativas da comunidade no planejamento e fiscalização de proteção ambiental, garantindo o amplo acesso dos interessados às informações sobre as fontes de poluição e degradação ambiental ao seu dispor.
- d) O Poder Executivo Municipal vetará qualquer estímulo ao uso de sacolas de papel e de sacolas não-descartáveis, no âmbito do Município de Guaraciaba do Norte, através de campanhas de conscientização dos efeitos danosos causados pelo uso de sacolas não-descartáveis e similares para o meio ambiente.

Questão 18

O hino de uma cidade expressa, em sua essência, a trajetória histórica e evoca as tradições, símbolos e costumes de um determinado povo pertencente àquele lugar. Assinale a alternativa que descreve CORRETAMENTE uma das estrofes do hino da cidade de Guaraciaba do Norte-CE.

- a) “Entre toda gente cearense; Um povo se destaca e tem ação; Não cruza os braços, vai à luta; No trabalho encontra a redenção; Que é o caminho da paz, da liberdade; Do progresso e da emancipação.”.
- b) “Seu clima frio, seu solo fértil; E os seus engenhos e canaviais; Geram riqueza pra tua gente; E as suas fontes de águas minerais.”.



- c) “Dinamismo, coragem e competência; Talento, saúde e educação; Representam o bem maior; Riqueza sem igual do cidadão; Que conquistou respeito e integridade; Rompendo para sempre a servidão!”.
- d) Cidade luz aqui da terra de Tupá; No farfalhar dos carnaubais que te rodeiam; Ouve-se a voz do Acaraú a murmurar; Hoje, ostentando majestoso casario; Alto comércio, povo ordeiro e varonil.”.

Questão 19

A Lei Orgânica de um município estrutura e regula os princípios da vida em sociedade e visa sobremaneira ao bem-estar social, ao progresso e ao desenvolvimento de um povo. No âmbito da Cultura, as políticas públicas para o apoio e incentivo ao exercício das atividades de criação, produção e difusão artístico-cultural, intelectual, científica e de comunicação, promovidas pelo município de Guaraciaba do Norte-CE em sua Lei Orgânica, obedecerão aos seguintes princípios, EXCETO:

- a) Equidade de condições de acesso aos meios de fomento para criação, produção e difusão promovidas pelo município.
- b) Reconhecimento de que cultura é uma construção social e que se dá nas diferentes dimensões do desenvolvimento humano, sob diversas linguagens e que deve estar integrada aos processos educativos.
- c) Restrição e desvalorização das manifestações das culturas populares, referentes aos diferentes grupos formadores de nossa sociedade.
- d) Liberdade de criar, produzir, pesquisar e divulgar o pensamento, a arte e o saber.

Questão 20

Sobre os direitos e garantias fundamentais contidos na Lei Orgânica do município de Guaraciaba do Norte-CE, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) Todo cidadão tem o direito de requerer informações sobre os atos da administração municipal, sendo parte legítima para pleitear, perante os poderes públicos competentes, a declaração de nulidade ou anulação de atos lesivos ao patrimônio público, histórico e cultural.
- b) O Município facilitará a implantação de delegacias especializadas em crime contra a mulher.
- c) O Município possibilitará um atendimento capaz de prevenir, promover, manter e recuperar a saúde da mulher.
- d) O Município recusará medidas com vista a assegurar o pleno desenvolvimento e progresso da mulher, com o objetivo de garantir-lhe o exercício e gozo da cidadania e liberdades fundamentais.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**Questão 21**

O recepcionista é um prestador de serviço que exerce papel estratégico dentro da empresa. Reconhecer sua importância e responsabilidade no processo possibilita demonstrar ao cliente a qualidade e a excelência da empresa. A atuação deste profissional requer qualidades e habilidades. Assinale a alternativa que NÃO corresponde às responsabilidades desse profissional:

- a) É importante que o recepcionista tenha clareza das suas atividades, deveres, direitos, rotinas, responsabilidades, limites de autonomia e expectativas da sua liderança.
- b) O recepcionista precisa estar sempre atento ao planejamento diário e ao controle das providências a serem tomadas.
- c) Transmitir um impacto visual agradável, que denote bem estar e segurança, não é atribuição do recepcionista. Seu único trabalho é atender aos clientes.
- d) O recepcionista comprometido com seu trabalho é dinâmico e participante.

Questão 22

O bom atendimento ao cliente envolve várias atitudes. A competência e a maturidade profissional também transparecem através da maneira como se veste, calça, nas maquiagens que usa e na forma de se relacionar. Leia as proposições a seguir e assinale a alternativa que corresponde a uma estratégia adequada de atendimento ao cliente.

- a) Na comunicação afie o discurso com boas ferramentas de verbalização e ampliação de conhecimentos gerais e específicos, estando pronto para argumentar e contradizer o cliente.
- b) Na apresentação pessoal ajuste totalmente o figurino à sua personalidade, inclusive trocando a farda (se houver) por uma roupa de sua preferência.
- c) Na organização não é necessário elaborar uma boa agenda ou cumprir com cuidado um arquivo eficiente de fato.
- d) Fixe metas, definindo passos gradativos a serem conquistados para alcançar os objetivos.

Questão 23

Quando o recepcionista apresenta um conjunto harmônico de boas maneiras, bons costumes, boas atitudes, gestos próprios, palavras certas, tom de voz adequado, além da fisionomia e traje corretos, isso facilita as relações humanas, tornando-as mais agradáveis e simpáticas. Melhorando, assim, o relacionamento em todos os níveis. Assinale a alternativa que apresenta um comportamento que deve ser adotado pelo recepcionista:



- a) Ao falar com o patrão, o recepcionista deve entrar na sala sem bater ou, se anunciar previamente, manter-se de pé enquanto fala com ele.
- b) Caso seja íntimo do seu patrão, o recepcionista deve tratá-lo com intimidade no trabalho, principalmente na presença de outros funcionários para que pensem que ele é o funcionário preferido do patrão.
- c) Quando conversar com alguém, é importante olhá-lo nos olhos. Isso transmite segurança e atenção.
- d) Ser reticente nas conversas com clientes e colegas de trabalho.

Questão 24

A comunicação direta com o público envolve uma série de comportamentos que auxiliam a troca efetiva de informações entre o emissor e o receptor. Existem recursos que podem ser usados para melhorar a comunicação, assinale o que está INCORRETO.

- a) Vocabulário – um vocabulário original e simples ajuda a transmitir mensagens e ideias objetivas.
- b) Clareza e precisão – saber colocar argumentos e ideias de modo a ser entendido sem dificuldades.
- c) Aptidão verbal – dificuldade de se comunicar, transmitir ideias, colocar em palavras aquilo que é pensado.
- d) Adaptação – facilidade de ajustar-se e conduzir-se em qualquer circunstância e em qualquer situação.

Questão 25

Quando uma comunicação se estabelece de forma não positiva, compreende-se que há problemas como ruídos, bloqueios e filtragens nas mensagens emitidas. Para melhorar esses possíveis problemas de comunicação em geral, se faz necessário certo cuidado, EXCETO:

- a) Ter o entendimento na mensagem repassada.
- b) Evitar comentários particulares.
- c) Ser inflexível.
- d) Entender o ponto de vista dos outros.

Questão 26

A seguridade social será financiada por toda a sociedade, de forma direta e indireta, nos termos da lei, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Analise as sentenças a seguir e assinale V (verdadeiro) ou F(falso):

- As receitas dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios destinadas à seguridade social, constarão dos respectivos orçamentos, não integrando o orçamento da União.
- Não são isentas de contribuição para a seguridade social as entidades beneficentes de assistência social, mesmo que atendam às exigências estabelecidas em lei.

A lei definirá os critérios de transferência de recursos para o Sistema Único de Saúde e ações de assistência social da União para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, e dos Estados para os Municípios, observada a respectiva contrapartida de recursos.

A proposta de orçamento da seguridade social será elaborada de forma integrada pelos órgãos responsáveis pela saúde, previdência social e assistência social, tendo em vista as metas e prioridades estabelecidas na lei de diretrizes orçamentárias, assegurada a cada área a gestão de seus recursos.

Todo benefício ou serviço da seguridade social poderá ser criado, majorado ou estendido sem a correspondente fonte de custeio total.

A opção que completa CORRETAMENTE a questão é:

- a) V-F-V-F-F.
- b) V-F-V-V-F.
- c) F-V-F-F-V.
- d) F-V-V-F-V.

Questão 27

Os principais obstáculos à comunicação, como contraponto aos princípios de qualidade da mesma, podem ser resumidos nos seguintes aspectos, EXCETO:

- a) Má interpretação.
- b) Distorção por intermediários.
- c) Fatores psicológicos e sociais.
- d) Comunicação verbal, que é a transmissão da mensagem através das expressões corporais, gestos, olhar, posturas, vestuário, tom de voz.

Questão 28

Redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos. A redação oficial não é necessariamente árida e contrária à evolução da língua. É que sua finalidade básica – comunicar com objetividade e máxima clareza – impõe certos parâmetros ao uso que se faz da língua, de maneira diversa daquele da literatura, do texto jornalístico, da correspondência particular, etc.

Dentre as alternativas abaixo, assinale a que corresponde a uma característica da redação oficial:

- a) Imprecisão.
- b) Prolixidade.
- c) Uso da linguagem coloquial.
- d) Formalidade.

Questão 29

A utilização do e-mail para a comunicação tornou-se prática comum, não só em âmbito privado, mas também na administração pública. O termo *e-mail* pode ser



empregado com vários sentidos. Sobre seu uso na comunicação oficial, é CORRETO afirmar:

- a) Sugere-se que todas as instituições da administração pública adotem um padrão de texto de assinatura. A assinatura do e-mail deve conter o nome completo, o cargo, a unidade, o órgão e o telefone do remetente.
- b) O e-mail é um documento oficial, mas não pode ser comparável a um ofício. Ao contrário de um ofício, no e-mail não é necessário o uso de linguagem formal.
- c) Como sistema de transmissão de mensagens eletrônicas, por seu alto custo e celeridade, transformou-se na principal forma de envio e recebimento de documentos na administração pública.
- d) O texto dos correios eletrônicos deve ser iniciado por uma saudação. Quando endereçado para outras instituições, para receptores desconhecidos ou para particulares, não utilizar o vocativo conforme os demais documentos oficiais, ou seja, “Senhor” ou “Senhora”, seguido do cargo respectivo, ou “Prezado Senhor”, “Prezada Senhora”.

Questão 30

É um texto de modalidade técnica, de características expositivas, que possui como finalidade o registro de reuniões, sessões ou assembleias e pode ser feita de forma informal ou formal. O documento descrito é:

- a) Memorando.
- b) Ofício.
- c) Ata.
- d) Relatório.

Questão 31

Um servidor público que precisa saber a quantidade de ocorrências telefônicas que uma planilha possui, deve utilizar a fórmula:

- a) SOMA.
- b) MULTI.
- c) CONT.VALORES.
- d) DIVIDese.

Questão 32

O *Pacote Office* da *Microsoft* tem recursos como o *Word*, para edição de textos. Em relação ao *LibreOffice*, assinale a alternativa que contenha os recursos equivalentes ao *Word*:

- a) Math.
- b) Calc.
- c) Editorial.
- d) Writer.

Questão 33

Na Administração Pública, os documentos em papel, oriundos de órgãos externos e cidadãos, são recebidos e protocolizados. Sobre o tema, atribua V para verdadeiro ou F para falso:

- O protocolo é um serviço que recebe, registra, classifica, distribui, controla a tramitação e a expedição desses documentos.
- O protocolo observa a padronização e a uniformidade dos procedimentos, que tornam a rastreabilidade dos documentos mais fáceis, evitando retrabalho e garantindo a agilidade no processamento das informações.
- O protocolo representa o início das atividades da gestão de documentos. Essa etapa garante a eficácia das atividades arquivísticas, levando em conta que os procedimentos padronizados serão seguidos com fidelidade pelos seus usuários.
- As rotinas de protocolo abrangem desde a entrada ou produção de processos e documentos, passando por seu controle, tratamento, análise e encaminhamento às unidades ou envio aos órgãos externos.

Analisados os itens é CORRETO afirmar que:

- a) Os itens I, III e IV estão corretos.
- b) Apenas os itens II e IV estão corretos.
- c) Os itens II, III e IV estão corretos.
- d) Todos os itens estão corretos.

Questão 34

Constitui-se de documentos relacionados aos objetivos imediatos de sua produção ou recepção. São aqueles utilizados com frequência pelos órgãos produtores, assim como sua consulta. É necessário estabelecer um código de classificação de documentos, do que for produzido ou recebido pelo órgão ao longo de suas atividades.

O enunciado acima define:

- a) Arquivo morto.
- b) Arquivo intermediário.
- c) Arquivo corrente.
- d) Arquivo permanente.

Questão 35

Em relação à conceituação, à finalidade e aos aspectos estruturais e linguísticos das correspondências oficiais, assinale a alternativa CORRETA:

- a) Como não existe padrão definido para a estrutura das mensagens enviadas por meio de correio eletrônico, não há orientações acerca da linguagem a ser empregada nessas comunicações.



- b) Informar o destinatário sobre determinado assunto, propor alguma medida e submeter projeto de ato normativo à consideração desse destinatário são alguns dos propósitos comunicativos da mensagem.
- c) A exposição de motivos denominada “interministeriais” é aquela que é assinada por mais de um ministro.
- d) A mensagem é o expediente oficial de que se serve o Presidente da República para comunicar-se com os Ministros de Estado.

Questão 36

Para o trabalho de arquivamento é fundamental conhecer e entender algumas das técnicas mais utilizadas para gerir documentos arquivados e as vantagens oferecidas por elas. Sobre o tema, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) Uma das técnicas mais utilizadas para a gestão de documentos é o arquivamento por assunto. Como o próprio nome já adianta, essa técnica consiste em realizar o arquivamento dos documentos de acordo com o assunto tratado neles.
- b) O método alfabético, que consiste em organizar os documentos arquivados de acordo com a ordem alfabética desses, permite uma consulta mais intuitiva e eficiente. Como a própria denominação já indica, nesse esquema o elemento principal considerado é o nome.
- c) O método numérico é outra opção de arquivamento e uma ótima escolha para empresas que lidam com um grande volume de documentos. Ele consiste em determinar um número sequencial para cada documento, permitindo sua consulta de acordo com um índice numérico previamente determinado.
- d) O método temático é aquele usado quando os documentos apresentam a sua organização por meio do local, isto é, quando a empresa escolhe classificar os documentos a partir de seu local de origem.

Questão 37

Capacidade de se colocar no lugar das pessoas, compreendendo seus contextos, seus pontos de vistas – respeitando-os. A definição trata-se de:

- a) Aptidão social.
- b) Empatia.
- c) Automotivação.
- d) Autoconhecimento.

Questão 38

Em um arquivo permanente de uma instituição pública, os documentos são organizados de acordo com o método de arquivamento ideográfico, que classifica os documentos por assunto, utilizando um plano de classificação. Para facilitar a localização e o acesso aos documentos, o arquivo utiliza um índice que relaciona os assuntos aos seus respectivos códigos de

classificação. Assinale a alternativa que apresenta o tipo de índice mais adequado para um arquivo permanente organizado pelo método ideográfico.

- a) Índice alfabético nominal.
- b) Índice numérico simples.
- c) Índice geográfico.
- d) Índice ideográfico.

Questão 39

Em um órgão público, o setor de protocolo é responsável por receber, registrar, classificar, distribuir e expedir documentos. Durante o processo de registro de um documento, o servidor responsável identifica que o documento não possui assinatura do remetente. Considerando as boas práticas de protocolo e arquivo, assinale a alternativa que apresenta o procedimento mais adequado a ser adotado pelo servidor nessa situação.

- a) Devolver o documento ao remetente, solicitando a sua regularização.
- b) Receber o documento, mas não atribuir um número de protocolo, aguardando a regularização posterior.
- c) Receber e registrar o documento normalmente, informando ao destinatário sobre a ausência da assinatura.
- d) Recusar o recebimento do documento, informando ao remetente que ele não pode ser protocolado sem assinatura.

Questão 40

Em um arquivo intermediário, os documentos são armazenados temporariamente, aguardando sua destinação final, que pode ser a eliminação ou o recolhimento para o arquivo permanente. Durante o período de guarda no arquivo intermediário, é fundamental que os documentos sejam acondicionados e armazenados de forma adequada, para garantir sua preservação e integridade. Assinale a alternativa que apresenta uma medida de conservação preventiva que pode ser adotada no arquivo intermediário.

- a) Utilizar caixas de papelão comum para armazenar os documentos, pois são mais baratas e acessíveis.
- b) Empilhar as caixas de arquivo diretamente no chão, para otimizar o espaço disponível.
- c) Manter o arquivo intermediário em um ambiente com alta umidade e temperatura, para acelerar o processo de deterioração dos documentos.
- d) Controlar as condições ambientais do arquivo intermediário, como temperatura, umidade e iluminação, para evitar a degradação dos documentos.