

AVANÇASP



PREFEITURA MUNICIPAL DE POTIM/SP

CONCURSO PÚBLICO
01/2025

AGENTE ADMINISTRATIVO

Leia atentamente as instruções abaixo

1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

• Além deste Caderno de Prova, contendo 40 (quarenta) questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:

• 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

2. TEMPO

• 03 (três) horas é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva;

• **01 (uma) hora** após o início da prova é possível, retirar-se da sala levando o caderno de prova;

3. INFORMAÇÕES GERAIS

• As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente **uma** delas está correta;

• Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, informe imediatamente o Fiscal da Sala, para que sejam tomadas as devidas providências;

• Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preenchimento;

• O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo candidato;

• Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

• Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na Folha de Respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;

• Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao Fiscal de Sala.

SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:

a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;

b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja na sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;

c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;

d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;

e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

CADERNO DE QUESTÕES

PROVA OBJETIVA

LÍNGUA PORTUGUESA**TEXTO**

Leia o texto a seguir para responder às questões de 01 a 04.

Flor-de-maio

Entre tantas notícias do jornal — o crime do Sacopã, o disco voador em Bagé, a nova droga antituberculosa, o andaime que caiu, o homem que matou outro com machado e com foice, o possível aumento do pão, a angústia dos Barnabés — há uma pequenina nota de três linhas, que nem todos os jornais publicaram.

Não vem do gabinete do prefeito para explicar a falta d'água, nem do Ministério da Guerra para insinuar que o país está em paz. Não conta incidentes de fronteira nem desastre de avião. É assinada pelo senhor diretor do Jardim Botânico, e nos informa gravemente que a partir do dia 27 vale a pena visitar o Jardim, porque a planta chamada "flor-de-maio" está, efetivamente, em flor.

Meu primeiro movimento, ao ler esse delicado convite, foi deixar a mesa da redação e me dirigir ao Jardim Botânico, contemplar a flor e cumprimentar a administração do horto pelo feliz evento. Mas havia ainda muita coisa para ler e escrever, telefonemas a dar, providências a tomar.

Agora, já desce a noite, e as plantas em flor devem ser vistas pela manhã ou à tarde, quando há sol — ou mesmo quando a chuva as despenca e elas soluçam no vento, e choram gotas e flores no chão.

Suspiro e digo comigo mesmo — que amanhã acordarei cedo e irei. Digo, mas não acredito, ou pelo menos desconfio que esse impulso que tive ao ler a notícia ficará no que foi — um impulso de fazer uma coisa boa e simples, que se perde no meio da pressa e da inquietação dos minutos que voam. Qualquer uma destas tardes é possível que me dê vontade real, imperiosa, de ir ao Jardim Botânico, mas então será tarde, não haverá mais "flor-de-maio", e então pensarei que é preciso esperar a vinda de outro outono, e no outro outono posso estar em outra cidade em que não haja outono em maio, e

sem outono em maio não sei se em alguma cidade haverá essa "flor-de-maio".

No fundo, a minha secreta esperança é de que estas linhas sejam lidas por alguém — uma pessoa melhor do que eu, alguma criatura correta e simples que tire desta crônica a sua única substância, a informação precisa e preciosa: do dia 27 em diante as "flores-de-maio" do Jardim Botânico estão gloriosamente em flor. E que utilize essa informação saindo de casa e indo diretamente ao Jardim Botânico ver a "flor-de-maio" — talvez com a mulher e as crianças, talvez com a namorada, talvez só.

Ir só, no fim da tarde, ver a "flor-de-maio"; aproveitar a única notícia boa de um dia inteiro de jornal, fazer a coisa mais bela e emocionante de um dia inteiro da cidade imensa. Se entre vós houver essa criatura, e ela souber por mim a notícia, e for, então eu vos direi que nem tudo está perdido, e que vale a pena viver entre tantos sacopãs de paixões desgraçadas e tantas COFAPs de preços irritantes; que a humanidade possivelmente ainda poderá ser salva, e que às vezes ainda vale a pena escrever uma crônica.

BRAGA, Rubem. Flor-de-Maio. In: *A Borboleta Amarela*. 2. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1956. p. 261-262.

QUESTÃO 01

Qual das alternativas a seguir é um sinônimo para o termo “imperiosa”, no trecho “Qualquer uma destas tardes é possível que me dê vontade real, **imperiosa**, de ir ao Jardim Botânico, mas então será tarde (...)”?

- (A) Implícita
- (B) Inativa
- (C) Irresistível
- (D) Imperfeita
- (E) Desconhecida

QUESTÃO 02

No texto, o narrador em primeira pessoa fala sobre uma nota de três linhas no jornal sobre a florada da flor-de-maio. A partir da leitura do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O narrador, após ler a nota de jornal, se dirige imediatamente ao Jardim Botânico para contemplar a flor-de-maio.
- (B) Ao ler o delicado convite no jornal, o narrador deixa as coisas que tem para ler e escrever e os telefonemas a dar e toma a providência de ir ao Jardim Botânico.
- (C) O narrador não consegue ir imediatamente ao Jardim Botânico, mas acorda cedo na manhã seguinte e contempla a flor-de-maio.
- (D) Apesar do primeiro movimento do narrador de deixar a mesa de redação e ir ao Jardim Botânico, ele conclui que, como a noite já iria chegar, e as flores devem ser vistas de dia, ele deixaria para o dia seguinte, mas no fim acabaria não indo ao Jardim Botânico.
- (E) O narrador prefere notícias de crime, discos voadores e inovações científicas, por isso ele não deu nenhuma importância ao convite de ir ao Jardim Botânico contemplar a flor-de-maio.

QUESTÃO 03

Leia o trecho a seguir:

Digo, mas não acredito, ou pelo menos desconfio que esse impulso que tive ao ler a notícia ficará no que foi — um impulso de fazer uma coisa boa e simples, que se perde no meio da pressa e da inquietação dos minutos que voam.

O travessão utilizado no trecho, pode ser corretamente substituído por qual sinal de pontuação? Assinale a alternativa correta.

- (A) Dois-pontos.
- (B) Ponto-final.
- (C) Ponto de exclamação.
- (D) Ponto de interrogação.
- (E) Aspas.

QUESTÃO 04

Assinale a alternativa que contém um trecho do texto em que há sentido figurado.

- (A) “Não vem do gabinete do prefeito para explicar a falta d'água, nem do Ministério da Guerra para insinuar que o país está em paz.”
- (B) “Mas havia ainda muita coisa para ler e escrever, telefonemas a dar, providências a tomar.”
- (C) “Agora, já desce a noite, e as plantas em flor devem ser vistas pela manhã ou à tarde, quando há sol — ou mesmo quando a chuva as despenca e elas soluçam no vento, e choram gotas e flores no chão.”
- (D) “Suspiro e digo comigo mesmo — que amanhã acordarei cedo e irei.”
- (E) “E que utilize essa informação saindo de casa e indo diretamente ao Jardim Botânico ver a ‘flor-de-maio’ — talvez com a mulher e as crianças, talvez com a namorada, talvez só.”

QUESTÃO 05

Considere o trecho abaixo:

“Divirto-me pensando no que encontraremos; sei que quando chegarmos será como se eu já tivesse visto tudo (...): a rua vazia, as portas do banco escancaradas, o cofre vazio.”

(SCLIAR, Moacyr. *Piquenique*. In: Histórias da Terra Trêmula. São Paulo: Vertente, 1977. p. 24-26).

Assinale a alternativa que indica qual a classe gramatical a que pertencem os termos “vazia” e “escancaradas” destacadas acima.

- (A) Adjetivos
- (B) Conjunções
- (C) Pronomes
- (D) Preposições
- (E) Artigos

QUESTÃO 06

Assinale a alternativa em que a colocação pronominal está correta.

- (A) Não deve-**se** subir na marquise, pois há risco de acidente.
- (B) Paula nunca preocupou-**se** com seu irmão.
- (C) O governo prometeu reduzir os impostos, assim aumentaria-**se** o poder de compra da população.
- (D) Ninguém virou-**se** para olhar quando ele chamou.
- (E) Nada **se** compra por menos de uma centena de reais nesta loja.

QUESTÃO 07

Assinale a alternativa que apresenta uso correto da crase:

- (A) Os pedidos nos levaram à alterar nossos planos.
- (B) Os alunos não obedeceram à ordem do professor.
- (C) Viajaram à lugares maravilhosos nas férias.
- (D) Começaram à pular de alegria quando souberam da notícia.
- (E) Manoel deu um lindo casaco de presente à seu pai.

QUESTÃO 08

Analise a concordância nas frases abaixo e assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) Mais de dois mil produtos foram vendidos.
- (B) Quem vai apresentar os concorrentes?
- (C) Nada indicava que o evento terminaria cedo.
- (D) Passam de 01h00 da madrugada e ainda não tivemos nenhuma notícia.
- (E) Prometeram recompensar os participantes com uma excelente premiação.

QUESTÃO 09

Marque a alternativa em que a palavra destacada está ortograficamente correta.

- (A) A instituição vai doar todo o produto **essedente**.
- (B) Vamos trabalhar a semana toda, **exceto** no feriado.
- (C) A equipe implementou o projeto com **ecelência**.
- (D) Carolina passou mal em razão do calor **exessivo**.
- (E) O time fez uma campanha **essepcional** e conquistou o título.

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa em que o termo destacado é um pronome.

- (A) Seguiremos **com** o plano mesmo após esse pequeno contratempo.
- (B) Está acontecendo uma passeata **contra** a guerra hoje no centro da cidade.
- (C) As crianças brincaram **até** o anoitecer.
- (D) Tome esse comprimido sempre **após** o almoço.
- (E) Visitarei **minha** avó no próximo fim de semana.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO**QUESTÃO 11**

Daniela e Guilherme trabalham em um escritório como analistas de dados. Daniela informou a Guilherme que a média aritmética de 41 números é 12. Guilherme lembrou que ainda faltava incluir o último dado, que ele havia acabado de receber, ao conjunto.

Se o valor da nova média, atualizada com esse último dado, é 16, qual foi o número que Guilherme recebeu e incluiu?

Assinale a alternativa correta:

- (A) 138
- (B) 180
- (C) 222
- (D) 96
- (E) 4

QUESTÃO 12

Ricky Carmichael e Jeremy McGrath são dois pilotos famosos de motocross. Em um determinado evento, Carmichael e McGrath irão se apresentar correndo em sentido opostos e ao mesmo tempo. McGrath dá uma volta na pista a cada 3 minutos e Carmichael a cada 7 minutos. Em um determinado momento eles se cruzam em um ponto P da pista.

Em quanto tempo eles voltarão a se cruzar pela primeira vez nesse mesmo ponto P?

Assinale a alternativa que indica a resposta correta.

- (A) 15 minutos
- (B) 18 minutos
- (C) 21 minutos
- (D) 24 minutos
- (E) 25 minutos

QUESTÃO 13

Um produto custa R\$ 200,00 e está sendo vendido com um desconto de 15%. Após a compra, Bárbara percebeu que não gostou do produto e decidiu revendê-lo por um valor 40% menor do que o valor que pagou após o desconto.

Assinale a alternativa que indica o valor pelo qual Bárbara revendeu o produto:

- (A) R\$ 102,00
- (B) R\$ 110,00
- (C) R\$ 150,00
- (D) R\$ 170,00
- (E) R\$ 238,00

QUESTÃO 14

Kelvin é um concurseiro muito esforçado e acredita que está na iminência de sua aprovação. Sua preparação envolve a resolução intensiva de questões. Por exemplo, ele resolve 2.500 questões por semana e, agora que o edital foi publicado, pretende manter esse ritmo para realizar uma boa prova daqui a quatro meses. Considerando que cada mês tem quatro semanas e que ele manterá esse mesmo ritmo, quantas questões Kelvin terá resolvido até o dia da prova?

Assinale a alternativa correta:

- (A) 35.000 questões
- (B) 38.000 questões
- (C) 40.000 questões
- (D) 42.500 questões
- (E) 45.000 questões

QUESTÃO 15

Pedro Henrique, servidor público, realizou três tarefas em sequência e sem pausas entre elas. Todas as tarefas levaram o mesmo tempo para serem executadas. A primeira tarefa iniciou às 9h20min, e a segunda tarefa terminou às 13h24min.

Em qual horário Pedro Henrique terminou a terceira tarefa? Assinale a alternativa correta.

- (A) 13h53min
- (B) 14h23min
- (C) 15h26min
- (D) 15h45min
- (E) 21h12min

NOÇÕES DE INFORMÁTICA**QUESTÃO 16**

Considerando as funções presentes na área de trabalho do Windows e em sua barra de tarefas, assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna a seguir:

“O _____ do Windows constitui um elemento central do sistema operativo, que permite o acesso aos programas, configurações e documentos do usuário. Integra ainda um motor de busca eficaz e a possibilidade de fixar aplicações.”

- (A) menu Iniciar
- (B) Mozilla
- (C) Paint
- (D) Spotfi
- (E) Cartoon

QUESTÃO 17

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna no texto abaixo, de acordo com as formas de interação com o conjunto de aplicativos do Microsoft Windows.

A _____ tem a função de ancorar aplicativos de uso frequente para facilitar o seu lançamento, exibir uma visualização dos programas em funcionamento e controlar as notificações do ambiente operacional.

- (A) conectividade
- (B) ferramenta de captura
- (C) barra de tarefas
- (D) central de ações
- (E) lixeira

QUESTÃO 18

Com relação ao uso de correio eletrônico, analise as alternativas a seguir e assinale a opção que apresenta o nome de um programa utilizado na organização de e-mails.

- (A) Outlook.
- (B) Paint.
- (C) Norton.
- (D) Bloco de Notas.
- (E) Prompt de Comando.

QUESTÃO 19

O que é um anexo em um e-mail?

- (A) Um arquivo que pode ser enviado junto com uma mensagem de e-mail. Esses arquivos podem incluir documentos, imagens, vídeos, apresentações e outros tipos de conteúdo digital.
- (B) Um programa de computador que protege contra vírus em mensagens de e-mail.
- (C) O endereço eletrônico do remetente da mensagem.
- (D) O tamanho máximo permitido para uma caixa de entrada de e-mail.
- (E) Um tipo de servidor de e-mail que armazena mensagens antigas.

QUESTÃO 20

No Microsoft Word, qual recurso de estruturação de documentos pode ser usado para listar os termos e tópicos discutidos em um documento, juntamente com as páginas em que eles aparecem?

- (A) Tradutor automático.
- (B) Corretor ortográfico.
- (C) Layout.
- (D) Idioma.
- (E) Índice.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 21**

No processo de comunicação, a resposta ou reação do receptor a uma mensagem enviada pelo emissor é definida como:

- (A) código.
- (B) feedback.
- (C) ruído.
- (D) canal.
- (E) contexto.

QUESTÃO 22

Em um atendimento presencial, a linguagem corporal do agente público, incluindo postura, gestos e expressão facial, constitui um elemento fundamental da comunicação conhecido como:

- (A) Canal de feedback.
- (B) Mensagem codificada.
- (C) Barreira psicossocial.
- (D) Comunicação não verbal.
- (E) Ruído semântico.

QUESTÃO 23

No contexto do órgão público, é dever do agente administrativo proteger a confidencialidade dos dados pessoais acessados em serviço, da seguinte forma:

- (A) Utilizando qualquer senha disponível para acesso.
- (B) Compartilhando dados sem restrição com colegas do setor.
- (C) Mantendo sigilo e restringindo o acesso aos dados pessoais.
- (D) Registrando informações sem cuidado com a privacidade dos titulares.
- (E) Fornecendo dados pessoais mediante solicitação informal.

QUESTÃO 24

Considerando o gerenciamento de informações sensíveis, o agente administrativo deve adotar medidas preventivas contra acessos indevidos, como:

- (A) anotar senhas em locais visíveis.
- (B) utilizar autenticação para acessar registros confidenciais.
- (C) Guardar dados em computadores sem proteção técnica.
- (D) Divulgar informações sigilosas em plataformas públicas.
- (E) Enviar documentos sem criptografia.

QUESTÃO 25

O tratamento de dados pessoais pelo agente administrativo envolve obrigações para evitar vazamentos e condutas inadequadas. Assinale a alternativa INCORRETA a respeito dessas obrigações.

- (A) Dispensar consentimento somente nas hipóteses legais.
- (B) Garantir acesso restrito aos dados pessoais.
- (C) Realizar auditoria periódica dos sistemas de segurança.
- (D) Compartilhar informações confidenciais fora das exigências legais.
- (E) Adotar medidas técnicas para prevenir incidentes de dados.

QUESTÃO 26

O setor de protocolo de uma prefeitura municipal recebeu diversos documentos para registro e distribuição aos setores competentes. Considerando os procedimentos básicos de protocolo, a ação que deve ser realizada imediatamente após o recebimento de um documento externo:

- (A) Arquivar o documento no setor de origem.
- (B) Registrar e autuar o documento recebido.
- (C) Encaminhar diretamente ao destinatário final.
- (D) Digitalizar e descartar o documento físico.
- (E) Anexar ao processo mais antigo do setor.

QUESTÃO 27

Um agente administrativo está organizando a correspondência oficial para expedição e precisa definir a ordem de prioridade no envio. De acordo com as normas de protocolo, deve ser enviado com prioridade máxima o documento classificado como:

- (A) Documento urgente devidamente identificado.
- (B) Correspondência comum com prazo regular.
- (C) Memorando interno de rotina administrativa.
- (D) Ofício circular para conhecimento geral.
- (E) Comunicado interno sem prazo definido.

QUESTÃO 28

No processo de tramitação documental, um requerimento protocolado por um cidadão foi encaminhado ao setor competente para análise. O número de protocolo atribuído ao documento tem como principal finalidade:

- (A) Determinar o grau de sigilo da informação.
- (B) Estabelecer a validade jurídica do documento.
- (C) Identificar e rastrear a movimentação documental.
- (D) Definir o prazo legal para resposta ao cidadão.
- (E) Classificar o documento por assunto e origem.

QUESTÃO 29

O setor de protocolo de um órgão público precisa organizar a documentação recebida antes do registro. Para garantir a correta tramitação, o agente administrativo deve verificar se o documento possui os elementos essenciais. Assinale o elemento obrigatório em toda correspondência oficial:

- (A) Carimbo de urgência e prioridade máxima.
- (B) Anexos complementares ao texto principal.
- (C) Número de páginas superior a três folhas.
- (D) Identificação do remetente e do destinatário.
- (E) Assinatura digital com certificado específico.

QUESTÃO 30

Em um setor administrativo, o arquivo de pastas suspensas está sendo reorganizado para reduzir o acúmulo de papéis. Indique o procedimento mais adequado para fixar as diretrizes quanto ao tempo e local de guarda dos documentos.

- (A) Guardar todos os dossiês antigos em caixas gerais sem identificação.
- (B) Misturar documentos ativos e inativos na mesma pasta.
- (C) Aplicar tabela de temporalidade, revisando e transferindo documentos inativos.
- (D) Manter as pastas cheias, evitando qualquer tipo de descarte.
- (E) Recolher documentos antigos para uso como rascunho interno.

QUESTÃO 31

Na rede interna de um órgão público, os servidores utilizam pastas compartilhadas para contratos em formato digital; indique a prática que favorece a manutenção e a localização desses arquivos:

- (A) Adotar padrão de nomes com data, número do processo e assunto.
- (B) Salvar cada contrato em múltiplas pastas sem relação entre si.
- (C) Renomear arquivos apenas com o primeiro nome do responsável.
- (D) Criar uma única pasta chamada “Contratos Gerais” para todo o órgão.
- (E) Atualizar versões substituindo o conteúdo sem registrar mudanças.

QUESTÃO 32

Ao redigir um comunicado oficial para ser afixado no mural de uma repartição pública, é essencial que a linguagem empregada priorize:

- (A) a clareza, a objetividade e a impessoalidade.
- (B) o uso de siglas técnicas conhecidas pelos servidores.
- (C) um tom formal e complexo para conferir autoridade.
- (D) estruturas textuais narrativas para engajar o leitor.
- (E) a inclusão de expressões regionais para facilitar o acesso.

QUESTÃO 33

Uma unidade administrativa decidiu proteger os documentos digitalizados contra falhas de equipamento e ataques virtuais; indique o procedimento mais adequado de manutenção desses arquivos:

- (A) Armazenar cópias somente em pen drives pessoais dos servidores.
- (B) Guardar todos os arquivos em um único computador da chefia.
- (C) Transferir periodicamente os arquivos para uma pasta com o título “Antigos”.
- (D) Apagar o arquivo original após o primeiro envio por e-mail interno.
- (E) Realizar cópias de segurança periódicas em mídia ou nuvem separada do sistema principal.

QUESTÃO 34

Em um órgão público, os servidores passaram a digitalizar processos antigos antes de reduzir o volume de caixas arquivadas em depósito. Assinale a alternativa correta sobre procedimento básico de atualização desses arquivos digitais:

- (A) Guardar o arquivo digital apenas com o nome “processo_antigo” em pasta genérica.
- (B) Conferir a legibilidade da imagem, registrar metadados do processo e vincular o arquivo ao número correspondente.
- (C) Eliminar o papel logo após a digitalização, sem conferência do conteúdo digital.
- (D) Salvar os arquivos em pastas pessoais, sem relação com o plano de classificação.
- (E) Manter os documentos digitalizados sem qualquer registro de data ou responsável.

QUESTÃO 35

A comunicação oficial representa o Estado e o interesse público, por isso é fundamental que os textos não contenham traços subjetivos ou inclinações pessoais, visando sempre à uniformidade de tratamento. Sobre o caráter impessoal das comunicações oficiais, assinale a alternativa correta.

- (A) O princípio da impessoalidade afasta a necessidade de padronização.
- (B) O uso de vocativo como "Prezado Colega" é recomendado para comunicações internas.
- (C) O caráter impessoal decorre da exclusão de qualquer tom particular ou pessoal.
- (D) Expressões como "Tenho a honra de" devem ser usadas para formalidade.
- (E) A impessoalidade só se aplica ao destinatário que for um órgão público.

QUESTÃO 36

O Padrão Ofício estabelece regras específicas, visando uniformização e celeridade. O fecho da comunicação deve ser padronizado e varia conforme a hierarquia do destinatário. Assinale a alternativa correta:

- (A) Utiliza-se a saudação "Com elevada estima" em comunicações interministeriais.
- (B) O fecho "Atenciosamente" é padrão para autoridades de hierarquia superior ao remetente.
- (C) Para autoridades de hierarquia inferior ou igual, deve-se usar "Respeitosamente".
- (D) Para autoridades de hierarquia superior, inclusive o Presidente, usa-se "Respeitosamente".
- (E) O fecho não oficial "Abraços" pode ser usado em correios eletrônicos.

QUESTÃO 37

Na redação de documentos oficiais, o bloco de local e data do documento deve seguir uma formatação específica. Dentre as regras, está a forma de grafar o dia, o mês e a não utilização de elementos desnecessários. Assinale a alternativa correta a respeito dessas regras.

- (A) O dia é escrito em numeração ordinal somente se for o primeiro dia do mês.
- (B) O nome do mês deve ser escrito com a inicial sempre maiúscula.
- (C) A sigla da unidade da federação deve ser utilizada após o nome da cidade.
- (D) O zero à esquerda deve ser usado para indicar o dia do mês, se necessário.
- (E) A pontuação final da data deve ser a vírgula, para indicar a pausa.

QUESTÃO 38

A identificação do signatário é parte essencial do Padrão Ofício. Assinale a alternativa correta a respeito das regras para a grafia do nome e do cargo da autoridade que assina o documento.

- (A) O nome deve ser grafado em letras maiúsculas, com negrito.
- (B) Utiliza-se uma linha acima do nome para a aposição da assinatura.
- (C) O cargo deve ser redigido apenas com as iniciais em minúsculas.
- (D) O nome e o cargo devem ser centralizados na página.
- (E) As preposições que ligam as palavras do cargo devem ser maiúsculas.

QUESTÃO 39

O pronome de tratamento é fundamental na comunicação oficial. A concordância de gênero dos adjetivos e pronomes possessivos com o pronome de tratamento exige atenção específica na redação. Assinale a alternativa correta.

- (A) O gênero gramatical deve coincidir com o substantivo que compõe a locução.
- (B) Se o interlocutor for mulher, usa-se: "Vossa Excelência está atarefado."
- (C) O verbo concorda com a segunda pessoa gramatical do pronome.
- (D) A expressão "Vossa Senhoria designará vosso substituto" é a correta.
- (E) Os pronomes possessivos referidos aos de tratamento são sempre da terceira pessoa.

QUESTÃO 40

Durante um atendimento, um cidadão expressa forte insatisfação com um procedimento, elevando o tom de voz e gesticulando de forma exaltada. A postura imediata do agente público, visando desescalar o conflito e promover um diálogo produtivo, deve ser a seguinte:

- (A) Manter a calma e ouvir ativamente, demonstrando empatia.
- (B) Solicitar que ele se acalme antes de prosseguir com a conversa.
- (C) Explicar novamente as normas que regem o procedimento.
- (D) Encaminhar o caso imediatamente para o setor jurídico.
- (E) Ignorar o comportamento e focar apenas na demanda factual.

