



Nome: _____

**051 – TELEFONISTA – 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. Confira o CARTÃO-RESPOSTA e assine seu nome no espaço próprio, utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta. A ausência de assinatura incide na desclassificação do candidato.
3. Não dobre, não amasse, nem manche o CARTÃO-RESPOSTA. Ele NÃO poderá ser substituído.
4. 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.
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. Os candidatos, após entrarem na sala da prova, somente poderão retirar-se após decorridas duas horas do tempo de duração previsto.
8. 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.
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.





CONCURSO PÚBLICO



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

**051 – TELEFONISTA – PROVA 01****CONHECIMENTOS GERAIS****TEXTO****MARKETPLACES VIRAM "VITRINE" DE SOLVENTES USADOS COMO DROGA**

“O produto é elogiado por sua eficácia. É mencionado como ideal para eventos, destacando-se em festas”, informa um resumo feito por Inteligência Artificial baseado em avaliações de compradores de uma cola acrílica formulada com solventes tóxicos, em um dos maiores marketplaces que atuam no Brasil.

Os comentários na plataforma online, que funciona como um “shopping virtual” reunindo vendedores diversos, são elogiosos para efeitos que nada têm a ver com o propósito original do produto: “cola até pensamentos”; “a vibe é certa”; “na festa, ele arrasa”; “baforada fria, muito bom mesmo”. Na realidade, os comentários revelam um mercado paralelo de substâncias vendidas legalmente, embaladas como produtos de uso profissional industrial, mas consumidas de forma recreativa, escancarando uma zona cinzenta entre a regulação química e o comércio digital.

Essas colas industriais, formuladas com solventes como o diclorometano, circulam há décadas no mercado brasileiro. O consumo recreativo de inalantes parecia ter perdido força desde o declínio do lança-perfume e do “loló” nos anos 2000, mas pesquisas regionais mostram que o uso persiste - agora, com a compra acelerada via plataformas online. Um estudo publicado pela Fiocruz apontou que 12,6% dos estudantes de escolas públicas da Grande São Paulo haviam usado inalantes no último mês.

Para Silvia Cazenave, doutora em toxicologia pela Universidade de São Paulo (USP) e membro da Sociedade Brasileira de Toxicologia, essas substâncias inalantes têm picos de consumo irregular, variando entre o aperto da fiscalização e mesmo o poder aquisitivo dos usuários.

“Essa categoria de solvente clorado, que tem a molécula de cloro, tem se tornado bastante comum. Temos um pico de utilização desses produtos, às vezes uma fiscalização mais intensa faz diminuir a procura, e depois isso volta. Me recordo de época em

que setores da cidade eram conhecidos como cracolândia, onde as pessoas usavam cola de sapateiro. Esse uso acabou diminuindo bastante, mas as pessoas continuam usando para substituir o lança perfume, a depender do local, do poder aquisitivo”, diz.

O baixo custo, fácil acesso e a falta de controle sanitário mantêm o consumo ativo. Com a expansão dos marketplaces, esse consumo ganha nova forma. Por cerca de R\$ 60, sem qualquer restrição de idade ou alerta, é possível comprar um litro da cola nos grandes marketplaces em operação no Brasil.

(...) Para Patrícia Cotti, da FIA Business School, o risco nasce da própria arquitetura comercial dos marketplaces. Para dar indicações à compra, os algoritmos priorizam a chamada métrica de sucesso: alta taxa de cliques, volume positivo de avaliações, quantidade de conteúdo/descriptivos, entre outros. “Se o comentário do produto diz ‘ótimo, funciona rápido se usado de tal forma’, mesmo que descreva um uso indevido, a Análise de Sentimento captura apenas a avaliação positiva impulsionando a exposição do produto”, explica.

As plataformas, portanto, operam com essa análise básica, que se limita a identificar o número de estrelas e palavras positivas como “ótimo” ou “excelente”, sem considerar o contexto em que aparecem, o que inclui elogios ligados a usos indevidos descritos nos próprios comentários.

“Se algo está descrito como ‘Ótimo, funciona muito rápido se feito de forma xyz’, mas esse funcionamento xyz é um uso indevido, por exemplo, a Análise de Sentimento lerá só as referências positivas”, afirma. “Muito embora existam nas regras dos maiores marketplaces políticas quanto à inibição de tais usos quanto aos conteúdos ‘oficiais’ de cadastro, com punição dos vendedores, os comentários acabam por gerar um monitoramento mais difícil, ainda dependente de uma avaliação humana”, completa.

Portanto, quando elogios associados a usos indevidos passam despercebidos pelos sistemas de moderação, cria-se um ambiente em que produtos potencialmente perigosos são impulsionados exatamente pelos mesmos mecanismos que ampliam a visibilidade de itens legítimos. O resultado então é um ciclo em que algoritmos reforçam práticas de



risco sem que as plataformas consigam reagir com a mesma velocidade.

Segundo especialistas, o diclorometano e outros solventes, encontrados nas colas consumidas, são classificados como depressores do sistema nervoso central e, após a inalação, são rapidamente absorvidos pelos pulmões, sendo o cérebro alcançado quase de imediato. Como consequência, são percebidas tontura, sonolência, confusão mental, fala arrastada e dificuldade de coordenação. Mesmo em doses consideradas pequenas, pode ser registrado risco de morte súbita em indivíduos suscetíveis.

“O uso repetido de diclorometano e outros solventes voláteis é extremamente destrutivo para o organismo, pois são substâncias lipossolúveis que atravessam facilmente a barreira hematoencefálica e se acumulam em tecidos gordurosos, como o cérebro, além de serem metabolizados em substâncias tóxicas”, afirma Maurício Yonamine, doutor em Toxicologia pela USP.

Segundo Yonamine, esse uso crônico causa a degeneração da mielina, uma capa protetora dos neurônios, resultando em danos que se assemelham a doenças degenerativas. “Podem ser observados perda de memória, dificuldade de concentração, raciocínio lento, e diminuição da capacidade de aprendizado. Em casos graves, pode evoluir para um quadro semelhante à demência. Além disso, há aumento considerável de desenvolver transtornos psicóticos”, diz.

Diante de danos neurológicos que podem se tornar irreversíveis, especialistas afirmam que a resposta precisa incluir mudanças regulatórias e mecanismos de controle no comércio digital. Modelos de compra com exigência de CPF ou prova de idade, além de alterações no odor e formulação, são vistos como medidas básicas para reduzir o acesso a solventes usados como droga. (...)

Disponível em: <<https://www.dw.com/pt-br/marketplaces-viram-vitrine-para-produtos-químicos-consumidos-como-droga/a-75224013>>. Acesso em: 03 de fevereiro de 2026. Adaptado.

Questão 01

No primeiro parágrafo, o resumo produzido por Inteligência Artificial (IA) cumpre, no texto, a função de:

- a) Validar tecnicamente a segurança do produto analisado.
- b) Evidenciar a neutralidade algorítmica na análise de avaliações.

- c) Introduzir a problemática da dissociação entre elogio e finalidade do produto.
- d) Demonstrar a eficácia comercial das ferramentas de IA no e-commerce.

Questão 02

Ao afirmar que existe uma “zona cinzenta entre a regulação química e o comércio digital”, o texto indica:

- a) A inexistência de qualquer legislação sobre produtos químicos.
- b) Um conflito entre normas industriais e práticas de consumo.
- c) A completa ilegalidade da venda desses produtos online.
- d) A incapacidade técnica de regular substâncias químicas.

Questão 03

A retomada do consumo de inalantes, segundo o texto, diferencia-se do passado, sobretudo, pois:

- a) Ocorre principalmente em ambientes virtuais de compra.
- b) Está associada a substâncias mais potentes.
- c) Atinge exclusivamente populações de maior renda.
- d) É incentivada por campanhas publicitárias explícitas.

Questão 04

As expressões usadas nos comentários dos compradores – ‘cola até pensamentos’ e ‘a vibe é certa’ – revelam principalmente:

- a) Estratégias de marketing elaboradas pelos vendedores.
- b) Linguagem metafórica típica de avaliações online.
- c) Índícios explícitos de uso recreativo e psicoativo do produto.
- d) Tentativas de burlar a censura automatizada das plataformas.

Questão 05

A análise da especialista em toxicologia contribui para o texto ao:

- a) Explicar os mecanismos algorítmicos das plataformas.
- b) Relativizar os riscos do consumo ocasional de solventes.



CONCURSO PÚBLICO



- c) Defender a criminalização imediata dos consumidores.
- d) Contextualizar o uso de inalantes como fenômeno social recorrente.

Questão 06

Em “As plataformas, portanto, operam com essa análise básica”, a palavra destacada estabelece, no contexto do texto, uma relação semântica de:

- a) Conclusão, retomando argumentos anteriores para apresentar uma consequência lógica.
- b) Explicação, introduzindo uma informação acessória que detalha o funcionamento dos algoritmos.
- c) Oposição, indicando contraste entre a atuação das plataformas e as regras internas que elas afirmam possuir.
- d) Exemplificação, apresentando um caso específico do funcionamento das plataformas.

Questão 07

No trecho “embora existam nas regras dos maiores marketplaces políticas quanto à inibição de tais usos quanto aos conteúdos ‘oficiais’ de cadastro, com punição dos vendedores, os comentários acabam por gerar um monitoramento mais difícil”, a palavra destacada estabelece uma relação semântica de:

- a) Causa.
- b) Condição.
- c) Concessão.
- d) Finalidade.

Questão 08

Em “O uso repetido de diclorometano e outros solventes voláteis é extremamente destrutivo”, os termos oracionais destacados devem ser classificados, CORRETA e respectivamente, como:

- a) Adjunto adnominal e adjunto adnominal.
- b) Complemento nominal e adjunto adverbial.
- c) Sujeito e predicativo do sujeito.
- d) Adjunto adnominal e predicativo do sujeito.

Questão 09

Assinale a alternativa que classifica CORRETAMENTE a locução conjuntiva destacada no seguinte trecho: “O resultado então é um ciclo em que algoritmos reforçam práticas de risco sem que as plataformas consigam reagir com a mesma velocidade”.

- a) Locução conjuntiva de causa.
- b) Locução conjuntiva de modo.
- c) Locução conjuntiva de consequência.
- d) Locução conjuntiva de finalidade.

Questão 10

No trecho “Diante de danos neurológicos que podem se tornar irreversíveis, especialistas afirmam que a resposta precisa incluir mudanças regulatórias e mecanismos de controle no comércio digital”, a palavra em destaque pode ser CORRETAMENTE substituída, sem prejuízo semântico, por:

- a) Definitivos.
- b) Temporários.
- c) Ocasionais.
- d) Recuperáveis.

Questão 11

Com base no contexto do uso de computadores, se entende por multitarefa:

- a) Executar um programa por vez.
- b) Utilizar vários computadores simultaneamente.
- c) Executar várias tarefas ou programas ao mesmo tempo.
- d) Conectar vários dispositivos de entrada ao computador.

Questão 12

Considerando os sistemas operacionais utilizados em computadores atuais, determine V para verdadeiro e F para falso.

- () O Windows 11 é um sistema operacional gratuito, de código aberto e baseado no Linux.
- () O Android é um sistema operacional gratuito, de código aberto e baseado no Linux.
- () O macOS é um sistema operacional de código aberto baseado no Linux.

Agora, assinale a sequência CORRETA:

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

Questão 13

Considere a situação hipotética a seguir:

Hércules, prefeito do município de Nova Andaraçu, monta esquema destinado a frustrar o caráter



CONCURSO PÚBLICO



concorrencial de concurso público, com vistas a favorecer pessoas de sua família. Sobre a situação, é CORRETO afirmar que:

- Hércules praticou ato de improbidade que causa lesão ao erário, estando sujeito a perda da função pública, suspensão dos direitos políticos até 12 anos, pagamento de multa civil equivalente ao valor do dano e proibição de contratar com o poder público ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, ainda que por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário, pelo prazo não superior a 12 anos.
- Hércules praticou ato de improbidade que atenta contra os princípios da Administração Pública, estando sujeito ao pagamento de multa civil de até 24 vezes o valor da sua remuneração e proibição de contratar com o poder público ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, ainda que por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário, pelo prazo não superior a 4 anos.
- Hércules praticou ato de improbidade que importa em enriquecimento ilícito, estando sujeito a perda da função pública, suspensão dos direitos políticos até 12 anos, pagamento de multa civil equivalente ao valor do dano e proibição de contratar com o poder público ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, ainda que por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário, pelo prazo não superior a 12 anos.
- Hércules praticou ato de improbidade que atenta contra os princípios da Administração Pública, estando sujeito a perda da função pública, suspensão dos direitos políticos até 12 anos, pagamento de multa civil equivalente ao valor do dano e proibição de contratar com o poder público ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, ainda que por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário, pelo prazo não superior a 12 anos.

Questão 14

É um exemplo de ato administrativo ordinatório:

- Regulamento.
- Licença.
- Autorização.
- Circular.

Questão 15

Uma universidade arrecadou R\$ 738.000,00 em taxas de inscrição para cursos de extensão. Ao todo, foram realizadas 120 inscrições, e 30% delas receberam desconto por critérios sociais.

Considerando apenas as inscrições com desconto, o valor médio arrecadado por inscrição com desconto foi de:

- R\$ 20.350,00.
- R\$ 20.400,00.
- R\$ 20.450,00.
- R\$ 20.500,00.

Questão 16

O município de Eusébio (CE) apresenta posição geográfica estratégica no contexto estadual. Sobre seus limites territoriais, assinale a alternativa CORRETA.

- Eusébio limita-se exclusivamente com Fortaleza e Aquiraz.
- Eusébio não possui limites diretos com a capital do Estado.
- Eusébio limita-se com Fortaleza, Aquiraz e Itaitinga.
- Eusébio possui fronteiras apenas com municípios do litoral.

Questão 17

A Administração Pública Municipal de Eusébio (CE) rege-se por princípios expressos na Constituição Federal (CF) e reproduzidos na Lei Orgânica do município. Nesse contexto, é CORRETO afirmar que:

- A Administração Municipal está subordinada hierarquicamente ao Governo do Estado.
- A Administração Municipal deve observar os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
- A Administração Direta do Município compreende apenas as autarquias municipais.
- O Prefeito exerce funções exclusivamente administrativas, sem atribuições políticas.



CONCURSO PÚBLICO



Questão 18

O Município de Eusébio (CE) integra a Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), o que influencia sua dinâmica socioeconômica e administrativa. Sobre essa inserção metropolitana, assinale a alternativa CORRETA.

- a) A integração à RMF retira a autonomia administrativa do município.
- b) A participação na RMF é meramente simbólica, sem efeitos práticos
- c) A inserção metropolitana favorece a integração econômica e a mobilidade urbana.
- d) A RMF é composta exclusivamente por municípios litorâneos.

Questão 19

No caso do Município de Eusébio (CE), os dados oficiais de caracterização geográfica permitem identificar elementos objetivos relacionados à sua criação, aos seus limites territoriais e à sua inserção na Região Metropolitana de Fortaleza, aspectos fundamentais para o planejamento urbano e para a formulação de políticas públicas locais. Com base nessas informações, analise as sentenças a seguir:

- I- O Município de Eusébio foi criado no ano de 1987, a partir do desmembramento territorial do Município de Aquiraz.
- II- O Município de Eusébio limita-se territorialmente apenas aos Municípios de Fortaleza e Aquiraz.
- III- A área territorial absoluta do Município de Eusébio é inferior a 80 km².
- IV- A distância rodoviária entre a sede do Município de Eusébio e a cidade de Fortaleza é inferior a 25 km.

Analisadas as sentenças, estão CORRETAS:

- a) I e II, apenas.
- b) I, II e IV, apenas.
- c) II e III, apenas.
- d) I, III e IV, apenas.

Questão 20

O regime disciplinar instituído pelo Estatuto do Servidor Público do Município de Eusébio (CE) observa critérios de proporcionalidade entre a gravidade da infração e a penalidade aplicada. À luz desse regime, e com base no enunciado, assinale CORRETAMENTE.

- a) Toda infração funcional causa, obrigatoriamente, a penalidade de demissão.
- b) A penalidade deve corresponder à natureza e à gravidade da infração cometida.
- c) A escolha da penalidade é ato discricionário absoluto da autoridade administrativa.
- d) A advertência é aplicável apenas às infrações gravíssimas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 21

A comunicação é um importante fator de atendimento ao público, portanto, é preciso muito cuidado para evitar ruídos na comunicação, ou seja, é necessário reconhecer os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens. Em relação às barreiras que podem existir na comunicação, analise as sentenças a seguir:

- I- As barreiras psicológicas provêm das diferenças individuais e podem ter origem em aspectos do comportamento humano, como por exemplo: a timidez sendo essa uma inibição de uma pessoa em relação a outra pode causar gagueira ou voz baixa, quase inaudível.
- II- As barreiras de linguagem podem ocorrer em razão das gírias, regionalismos, dificuldades de verbalização, dificuldades ao escrever, gagueira, entre outros.
- III- As barreiras tecnológicas estão relacionadas ao preconceito: a percepção indevida das diferenças socioculturais, raciais, religiosas, hierárquicas, entre outras.

Agora, assinale a alternativa CORRETA:

- a) Apenas I está correta.
- b) Apenas I e II estão corretas.
- c) Apenas II está correta.
- d) Apenas I e III estão corretas.

Questão 22

O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, sendo a linguagem o fator principal para garantir a qualidade no atendimento. Considerando o enunciado, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) Recomenda-se por exemplo: Atender rapidamente a chamada (2.º toque) e dizer o seu nome e identificar a organização ou o setor.



CONCURSO PÚBLICO



- b) É preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor para responder a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva.
- c) Ter as informações à mão: um atendente deve conservar a informação importante perto de si e ter sempre à mão as informações mais significativas de seu setor. Isso permite aumentar a rapidez de resposta e demonstra o profissionalismo do atendimento.
- d) Prestar informações de forma objetiva e rápida, uma vez que o telefone profissional não pode passar muito tempo ocupado, devido a possibilidade de novas ligações.

Questão 23

No atendimento telefônico, deve-se transmitir uma imagem profissional de eficácia e de bom funcionamento do local de trabalho. Nesse contexto, cabe ao atendente assumir algumas atitudes indispensáveis ao atendimento telefônico de qualidade. Sobre o tema, determine V para verdadeiro e F para falso:

- Ouvir com atenção (evitar interrupções, dizer palavras como “compreendo”, “entendo” e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor).
- Agir de forma receptiva e eficiente (demonstrar disposição para servir, como, por exemplo, não responder às dúvidas mais comuns dos usuários, encaminhá-los para sites ou outros lugares em que se pode encontrar essa resposta com mais facilidade).
- Valer-se da empatia (para personalizar o atendimento, não se deve pronunciar o nome do usuário, recomenda-se a utilização de expressões como “meu bem”, “meu amor”, “coração”, entre outras.)
- Ouvir com atenção (evitar interrupções, dizer palavras como “compreendo”, “entendo” e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor).

Agora, assinale a alternativa que corresponde à sequência CORRETA:

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

Questão 24

As formas de tratamento são termos específicos para se referir a alguém, podendo ter relação com a intimidade que se tem com a pessoa ou, no meio

profissional, com o cargo que é ocupado. Em relação ao pronome de tratamento “Sua/Vossa Excelência”, assinale a alternativa que corresponde a um cargo no qual esse pronome NÃO é utilizado:

- a) Governadora de Estado.
- b) Vice prefeito.
- c) Reitor (de Universidade).
- d) Marechal.

Questão 25

As abreviações no pronome de tratamento são uma forma de tornar a comunicação oficial mais direta. Considerando que existem formas certas para cada pronome, assinale a alternativa que indica a abreviação CORRETA do pronome de tratamento Vossa Senhoria.

- a) V.A.s.
- b) V.S.^a
- c) V.S.
- d) V.^a

Questão 26

Documento de arquivo é definido como um documento produzido e/ou recebido por uma pessoa física ou jurídica, no decorrer das suas atividades, em qualquer que seja o suporte, e dotado de organicidade. Em relação às características do documento de arquivo, assinale a alternativa CORRETA que corresponde à autenticidade:

- a) São produzidos e acumulados no curso de transações e de acordo com as necessidades do assunto tratado.
- b) São produzidos dentro de determinado contexto e para determinados fins.
- c) Cada registro arquivístico tem um lugar único na estrutura documental do conjunto ao qual pertence.
- d) São criados, mantidos e conservados sob custódia de acordo com procedimentos regulares que podem ser comprovados.

Questão 27

Arquivo é o conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte. Considerando os tipos de arquivos, assinale a alternativa CORRETA:



CONCURSO PÚBLICO



- a) Arquivo intermediário é o conjunto de documentos de uso pouco frequente, que aguardam sua destinação final, sendo essa sempre a eliminação.
- b) Arquivo concorrente é o conjunto de documentos de uso frequente, normalmente mantidos com seus produtores, com valor administrativo, legal e fiscal.
- c) Arquivo impermanente é o valor que um documento possui perante a lei para comprovar um fato ou constituir um direito.
- d) Arquivo intermediário trata-se de conjuntos de documentos que não podem ser eliminados.

Questão 28

Leia a definição a seguir:

“Arquivo público mantido pela administração federal ou central de um país, identificado como o principal agente da política arquivística em seu âmbito.”

A definição acima refere-se CORRETAMENTE a:

- a) Arquivo nacional.
- b) Arquivo de segurança.
- c) Arquivo municipal.
- d) Arquivo especializado.

Questão 29

Análise de documentos de arquivo estabelece quais documentos serão preservados para fins administrativos ou de pesquisa e em qual momento eles poderão ser eliminados ou destinados à guarda permanente. Com base na guarda permanente (valor primário e secundário) e na eliminação de documentos, é INCORRETO afirmar que:

- a) Os documentos com potencialidade de prova ou fonte de informação para a pesquisa são considerados exemplos de valor secundário.
- b) A eliminação de documentos consiste na destruição mecânica e autorizada de documentos que já cumpriram seus prazos de guarda, determinados pelas tabelas de temporalidade das atividades-meio e das atividades-fim.
- c) Os documentos, antes de serem eliminados, são submetidos a avaliação, por meio da qual se verifica seu valor informativo, probatório e/ou histórico.
- d) Valor secundário refere-se a todos os documentos que serão eliminados, com o objetivo de reduzir os gastos com espaço.

Questão 30

A preservação são ações desenvolvidas pela instituição visando a retardar a deterioração e possibilitar o pleno uso de todos os documentos arquivísticos sob sua custódia. Conforme o enunciado, determine V para verdadeiro e F para falso:

- Recomenda-se, por exemplo: Não apoiar equipamentos pesados em cima das caixas com documentos.
- A preservação busca garantir pelo maior tempo possível o acesso ao documento, evitando sua deterioração química e física (ou virtual), contendo a perda do seu conteúdo informacional.
- Recomenda-se, por exemplo: utilizar grampos e cliques metálicos, na fixação dos arquivos, uma vez que esses são mais resistentes e duram um tempo maior.
- Recomenda-se, por exemplo: Não guarde os documentos dobrados/enrolados ou amassados, porque a área onde é feita a dobra torna-se frágil e pode rasgar.

Agora, assinale a alternativa que indica a sequência CORRETA:

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

Questão 31

O relacionamento interpessoal refere-se à forma como uma pessoa se relaciona, interage e se comunica com as demais. Sobre esse tipo de relacionamento no ambiente laboral, analise as sentenças a seguir:

- I- O relacionamento interpessoal profissional envolve a forma como uma pessoa se relaciona e se conecta com seus colegas de trabalho. Aqueles que conseguem construir relacionamentos interpessoais saudáveis no trabalho têm mais facilidade para lidar com os desafios cotidianos do ambiente laboral.
- II- Manter um bom relacionamento interpessoal no trabalho exige que as pessoas melhorem sua comunicação e sua capacidade de colaborar e respeitar o próximo. Esse esforço resulta em um ambiente de trabalho saudável e menos propício a mal-entendidos e conflitos.



CONCURSO PÚBLICO



III- Um ambiente composto por pessoas interessadas em construir bons relacionamentos tende a ter uma atmosfera psicológica mais positiva. Por conta disso, os profissionais se sentem mais motivados e confiantes para desenvolver seu trabalho.

Analisadas as sentenças, assinale a alternativa CORRETA:

- a) Apenas III está correta.
- b) Apenas I e II estão corretas.
- c) Apenas I está correta.
- d) Todas as sentenças estão corretas.

Questão 32

A comunicação escrita oficial é a forma pela qual se redigem as correspondências e os atos administrativos no serviço público. Em relação às características que uma redação oficial deve possuir, relacione Coluna 1 com Coluna 2:

Coluna 1

- 1) Coerência.
- 2) Objetividade.
- 3) Clareza.
- 4) Polidez.

Coluna 2

- () Possibilita a imediata compreensão pelo leitor.
- () Seleciona as ideias, central e secundárias, escolhendo as mais importantes e cimentando-as por meio de um ponto comum.
- () Consiste no emprego de expressões respeitosas e tratamento apropriado àqueles com os quais nos relacionamos no trato administrativo.
- () Consiste no uso de palavras adequadas para que o pensamento seja expresso e entendido imediatamente pelo leitor. É necessário que se coloque uma ideia após a outra, hierarquizando as informações.

A alternativa que indica a sequência CORRETA é:

- a) 3-2-1-4.
- b) 2-1-3-4.
- c) 3-1-4-2.
- d) 4-3-2-1.

Questão 33

Uma das características da redação oficial é a precisão, que consiste em empregar a palavra exata para expressar uma ideia, com conotações próprias.

Com base nessa característica específica, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) Recomenda-se, por exemplo, ajustar as mensagens ao leitor.
- b) Recomenda-se, por exemplo, procurar palavras que melhor se ajustem àquilo que se deseja e precisa exprimir.
- c) Recomenda-se, por exemplo, escrever somente sobre aquilo que conhece bem.
- d) Recomenda-se, por exemplo, escrever parágrafos maiores.

Questão 34

A redação oficial trata da maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações oficiais. Por meio dela, é possível estabelecer a interação entre os diversos órgãos públicos, entre o Poder Público e os cidadãos, ou entre o Poder Público e as empresas. Segundo o enunciado, assinale a alternativa CORRETA que corresponde ao documento oficial denominado memorando:

- a) Documento utilizado para solicitar a determinada autoridade pública algo que tenha amparo legal.
- b) Documento de comunicação interna (entre funcionários de uma mesma instituição).
- c) Documento exclusivo de uso na comunicação de empresas privadas com servidores públicos.
- d) Documento fornecido a pedido do interessado por pessoa credenciada declarando a ocorrência de um fato ou a existência de alguma situação.

Questão 35

O ofício é um instrumento de relações públicas utilizado para a comunicação entre os órgãos do serviço público e também na comunicação entre chefias e com o público externo. Considerando as partes desse documento oficial, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) O papel para ofício contém impresso, no alto, o símbolo (ou brasão) e o nome do órgão público. A presença desse timbre confere mais credibilidade ao documento.
- b) Texto: Começa três linhas abaixo da invocação e deve ter espaçamento duplo entre linhas.
- c) Invocação: a duas linhas da ementa, escreve-se o cargo do receptor, precedido da forma de tratamento adequada.



CONCURSO PÚBLICO



d) Data: Uma linha acima do índice e do número, à direita, escreve-se a data completa, em seguida o nome da localidade. Exemplo: 12 de agosto de 2021, Rio de Janeiro.

Questão 36

No documento oficial destinado ao Presidente da República, deve estar escrito no endereçamento:

- a) Ao(À) Excelentíssimo(a) Senhor(a).
- b) A Sua Excelência o(a) Senhor(a).
- c) Ao(À) Senhor(a).
- d) A Sua Eminência Reverendíssima.

Questão 37

Sobre a ordem dos procedimentos para recebimento de documentos, enumere as lacunas de 1 a 5:

- () Encaminhar o documento para o setor ou cargo indicado.
- () Verificar se o documento está acompanhado do(s) respectivo(s) anexo(s) ou de todos os volumes indicados.
- () Identificar e registrar o documento.
- () Separar os documentos, em por exemplo: ostensivos ou restritos.
- () Verificar se o invólucro do documento se encontra íntegro.

Agora, assinale a alternativa que indica a ordem CORRETA:

- a) 5, 4, 3, 2, 1.
- b) 3, 1, 5, 2, 4.
- c) 4, 3, 2, 5, 1.
- d) 2, 5, 3, 1, 4.

Questão 38

O arquivamento de documentos é o processo para fazer a guarda, controle e gerenciamento de documentos que não são mais usados regularmente. Conforme o enunciado, analise as sentenças a seguir:

I- No caso do arquivamento de documentos em papel, aspectos físicos como salas disponíveis, armários, pastas e fichários necessários devem ser considerados, bem como a ventilação, iluminação e condições de temperatura adequadas para a preservação desse material impresso.

- II- O arquivamento é essencial exclusivamente por exigências legais, sendo essas quando é necessário manter os documentos por motivos fiscais.
- III- O arquivamento de documentos só pode ser realizado no meio físico, em relação a arquivos digitais esses devem ser imprimidos e arquivados de forma padrão.

Agora, assinale a alternativa CORRETA:

- a) Apenas III está errada.
- b) Apenas II está correta.
- c) Apenas I está correta.
- d) Apenas I e III estão corretas.

Questão 39

Os documentos de guarda permanente são aqueles de valor probatório, isto é, relativos a direitos, tanto de pessoas físicas ou jurídicas quanto da coletividade, e de valor informativo sobre pessoas, fatos ou fenômenos, considerados cientificamente relevantes. Nesse contexto, correspondem a esse tipo de documento, EXCETO:

- a) Contratos sociais.
- b) Decretos.
- c) Material de divulgação de terceiros.
- d) Portarias.

Questão 40

O método de arquivamento alfabético é considerado um método simples e utiliza como principal critério de arquivamento o nome existente no documento, baseado na rigorosa ordem alfabética. Sobre esse método de arquivamento, determine V para verdadeiro e F para falso:

- () Os títulos são considerados na alfabetização. São colocados antes do nome completo, entre parênteses. Por exemplo: o nome Dr. Francisco Everardo Silva, arquive-se (Dr.) Silva, Francisco Everardo.
- () Os sobrenomes que exprimem grau de parentesco como Filho, Júnior, Neto são considerados parte integrante do último sobrenome, mas não são considerados na ordenação alfabética. Por exemplo: o nome Paulo Ribeiro Júnior, arquive-se Ribeiro Júnior, Paulo.
- () Nos nomes de pessoas físicas, considera-se o penúltimo sobrenome e depois o prenome. Por exemplo: o nome Bruno Mendonça Lopes, arquive-se Mendonça, Bruno Lopes.



CONCURSO PÚBLICO



(__) Nos títulos de congressos, conferências, reuniões, assembleias e assemelhados os números arábicos, romanos ou escritos por extenso deverão aparecer no fim, entre parênteses. Por exemplo: 3º Congresso de Arquivos, archive-se Congresso de Arquivos (3º).

Agora, assinale a sequência CORRETA:

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