



Domingo de tarde

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAQUARI/SC PROCESSO SELETIVO TEMPORÁRIO Nº 01/2026

33 – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Instruções

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem esse certame.

1. ATENTE-SE AOS AVISOS CONTIDOS NO QUADRO DA SALA E **AGUARDE O 2º SINAL SONORO PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES E INICIAR A PROVA.**
2. Seus **pertences deverão estar armazenados dentro do saco plástico fornecido pelo fiscal**, permanecendo em sua posse somente caneta esferográfica de ponta grossa, de material transparente, com tinta preferencialmente preta, lanche e água, se houver. A UTILIZAÇÃO DE QUALQUER MATERIAL NÃO PERMITIDO EM EDITAL É EXPRESSAMENTE PROIBIDA, **ACARRETANDO A SUA IMEDIATA EXCLUSÃO DO CERTAME.**
3. APÓS O 2º SINAL, CERTIFIQUE-SE DE QUE:
 - ESTE CADERNO DE QUESTÕES CONTÉM **40** QUESTÕES LEGÍVEIS;
 - ESTE CADERNO DE QUESTÕES APRESENTA O **NÚMERO E O CARGO** REFERENTES À INSCRIÇÃO REALIZADA;
 - OS FISCALIS INFORMARAM CORRETAMENTE O **TEMPO PARA REALIZAÇÃO DE PROVA DE 03 HORAS.**
4. Cada questão oferece **4 alternativas** de respostas, representadas pelas letras **A, B, C e D**, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
5. A PESSOA CANDIDATA **DEVE ASSINAR A(S) SUA(S) FOLHA(S) DEFINITIVA(S) DE RESPOSTA(S), SOB PENA DE ELIMINAÇÃO.**
6. Será respeitado o tempo para realização da prova conforme previsto em edital, incluindo o preenchimento da(s) folha(s) definitiva(s) de respostas.
7. **HAVERÁ O TOQUE DO 3º SINAL SONORO DE ENCERRAMENTO DAS PROVAS**, CONFORME CONTROLE DO QUADRO DE SALA.
8. As três últimas pessoas candidatas deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a Ata de Prova.
9. **A RESPONSABILIDADE REFERENTE À INTERPRETAÇÃO DOS CONTEÚDOS DAS QUESTÕES É EXCLUSIVA DA PESSOA CANDIDATA.**
10. No caderno de questões, você poderá rabiscar, riscar e calcular.
11. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados na data descrita no Cronograma de Execução desse certame.

Controle de
QUALIDADE
Fundatec



Eco
Friendly

A Fundatec utiliza papel
com certificação florestal
e tinta biodegradável.

Concursos
fundatec
ISO 9001

O truque mental que promete ajudar a dormir melhor e o que a ciência diz sobre isso

Por Rachel Hosie

01 De padrões de respiração até contar números para trás, já tentei inúmeros truques para
02 dormir. Mas nenhum fez diferença, até que aprendi o embaralhamento cognitivo. ____ anos, a
03 técnica consiste em pensar em uma palavra aleatória e emocionalmente neutra. "Bolo", por
04 exemplo. Você, então, pega a primeira letra da palavra, neste caso "B", e pensa em quantos
05 termos você puder começando com a mesma letra: "brinquedo", "bota", "batata"... e visualiza
06 cada um deles, sucessivamente. Quando não conseguir pensar em mais nenhuma palavra
07 começando com "B", você prossegue para a segunda letra, "O". E raramente chego acordada
08 ____ terceira.

09 Há vídeos recomendando o embaralhamento cognitivo que já foram postados nas redes
10 sociais nos últimos anos. O embaralhamento cognitivo, ou "formação de imagens diversas em
11 série", foi desenvolvido há mais de 15 anos pelo professor Luc P. Beaudoin, da Universidade
12 Simon Fraser, no Canadá.

13 Beaudoin afirma ter desenvolvido o conceito de formação de imagens diversas em série
14 (concentrando o cérebro em uma série de imagens neutras e aleatórias) por meio de "um longo
15 processo de adivinhação dos mecanismos subjacentes ao início do sono", ao lado de "tentativa
16 e erro comigo próprio". O embaralhamento cognitivo funciona porque desvia sua atenção dos
17 pensamentos que interferem com o adormecer, segundo a psicóloga Eleni Kavaliotis,
18 pesquisadora do sono da Universidade Monash, na Austrália, "ao fazê-lo, ele tenta imitar os
19 padrões de pensamentos difusos, desconectados e aleatórios que o cérebro começa
20 naturalmente a gerar quando adormecemos". Desta forma, o embaralhamento cognitivo é
21 projetado para reproduzir um processo natural denominado composição hipnagógica. Ela ocorre
22 nos limites entre a vigília e o sono.

23 Beaudoin explica: "a teoria é que, durante o embaralhamento cognitivo, o cérebro se
24 encontra, em certos aspectos relevantes (mas nem todos), como no início do sono normal".
25 Beaudoin espera que a popularidade do embaralhamento cognitivo na internet signifique que a
26 técnica está ajudando as pessoas. Ele gostaria de ver estudos comparando seu funcionamento
27 entre ____ pessoas que enfrentam problemas ocasionais para dormir (o que ele chama de insônia
28 não clínica) e pessoas que sofrem de insônia clínica. A insônia clínica crônica requer mais do que
29 apenas jogos de palavras. Mas, para mim, o embaralhamento cognitivo foi revolucionário.

(Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/articles/cly69134nz3o> – texto adaptado especialmente para esta prova).

QUESTÃO 01 – Em relação à regência verbal e ao acento indicativo de crase, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas tracejadas nos trechos abaixo, retirados do texto.

- " ____ anos, a técnica consiste em pensar em uma palavra aleatória e emocionalmente neutra".
- "você prossegue para a segunda letra, 'O'. E raramente chego acordada ____ terceira".
- "Ele gostaria de ver estudos comparando seu funcionamento entre ____ pessoas que enfrentam problemas ocasionais para dormir".

- A) a – a – à
- B) à – à – as
- C) há – à – as
- D) há – a – às

QUESTÃO 02 – Considerando o trecho "Desta forma, o embaralhamento cognitivo é projetado para reproduzir um processo natural denominado composição hipnagógica", retirado do texto, assinale a alternativa que apresenta uma expressão que poderia substituir "Desta forma" mantendo-se o mesmo sentido no contexto em que ocorre.

- A) No entanto.
- B) Contudo.
- C) Conforme.
- D) Sendo assim.

QUESTÃO 03 – Analise as seguintes assertivas sobre o texto e assinale V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () O embaralhamento cognitivo foi desenvolvido na Universidade Simon Fraser, pela psicóloga Eleni Kavaliotis.
- () A composição hipnagógica acontece na fronteira que separa a vigília do sono.
- () O embaralhamento cognitivo é eficaz porque redireciona o foco da atenção, afastando-a dos pensamentos que atrapalham o processo de pegar no sono.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) F – F – F.
- B) F – V – V.
- C) V – V – V.
- D) V – F – F.

QUESTÃO 04 – Considerando o exposto pelo texto sobre o truque mental para dormir, analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. O embaralhamento cognitivo busca reproduzir os padrões de pensamentos vagos, soltos e sem conexão lógica que o cérebro passa a produzir de forma natural no momento em que começamos a adormecer.
- II. No processo de embaralhamento cognitivo, o cérebro se assemelha, em alguns aspectos importantes (embora não em todos), ao estado observado no início do sono comum.
- III. Há pesquisas que comprovam que o processo de embaralhamento cognitivo apresenta a mesma eficácia tanto para insônia quanto para problemas ocasionais para dormir.

- A) Todas as assertivas estão corretas.
- B) Todas as assertivas estão incorretas.
- C) Apenas a assertiva III está correta.
- D) Apenas as assertivas I e II estão corretas.

QUESTÃO 05 – No trecho retirado do texto “formação de imagens diversas em série”, qual é a principal função das aspas duplas no contexto do segundo parágrafo, onde o excerto se encontra?

- A) Introduzir a definição ou conceito de um termo desconhecido.
- B) Isolar um aposto, como uma explicação ou um termo técnico.
- C) Indicar que o trecho é uma citação literal ou fala direta.
- D) Marcar o uso de uma expressão irônica ou de gíria.

QUESTÃO 06 – No trecho retirado do texto “pensa em quantos termos você puder começando com a mesma letra: ‘brinquedo’, ‘bota’, ‘batata’...” o emprego das reticências tem qual função, no contexto em que ocorre?

- A) Introduzir um novo período sintático.
- B) Isolar um termo ou expressão.
- C) Indicar uma continuidade de ideias.
- D) Marcar que o enunciado está finalizado.

QUESTÃO 07 – No trecho retirado do texto “De padrões de respiração até contar números para trás, já tentei inúmeros truques para dormir. Mas nenhum fez diferença, até que aprendi o embaralhamento cognitivo”, o vocábulo “nenhum” está retomando:

- A) “padrões”.
- B) “respiração”.
- C) “números”.
- D) “truques”.

QUESTÃO 08 – Considerando o trecho a seguir, retirado do texto, caso a palavra “anos” fosse flexionada no singular, quantas outras alterações seriam obrigatoriamente necessárias para manter a correção gramatical no excerto?

“Há vídeos que já foram postados nas redes sociais nos últimos anos recomendando o embaralhamento cognitivo”.

- A) 1.
- B) 2.
- C) 3.
- D) 4.

QUESTÃO 09 – Considerando o contexto em que ocorre no trecho abaixo, retirado do texto, a palavra “clínica” é classificada gramaticalmente como:

“A insônia clínica crônica requer mais do que apenas jogos de palavras”.

- A) Adjetivo.
- B) Verbo.
- C) Advérbio.
- D) Substantivo.

QUESTÃO 10 – Assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, o motivo do uso do acento agudo na palavra “Canadá” e uma palavra acentuada pelo mesmo motivo.

- A) Regra da oxítônica – você.
- B) Regra da paroxítônica – aleatória.
- C) Regra da proparoxítônica – técnica.
- D) Regra da proparoxítônica – cérebro.

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 11 – Em um sistema de controle de acesso de um órgão público, o tempo de permanência (em horas) de servidores no estacionamento é modelado pelos seguintes conjuntos, que representam as regras de diferentes categorias de usuários:

- Categoria A: servidores efetivos, cujo tempo de permanência t satisfaz $t \geq 2$ e $t \leq 8$.
- Categoria B: terceirizados, cujo tempo de permanência satisfaz $t \geq 4$ e $t \leq 10$.
- Categoria C: estagiários, cujo tempo de permanência satisfaz $t \geq 1$ e $t \leq 5$.

O setor de gestão definiu que o tempo de permanência permitido para todos os usuários (efetivos, terceirizados e estagiários) é dado pela interseção dos três intervalos, ou seja, o tempo deve atender simultaneamente às três regras. Nesse sentido, assinale a alternativa que representa corretamente o intervalo resultante da interseção $A \cap B \cap C$.

- A) $1 \leq t \leq 10$
- B) $4 \leq t \leq 5$
- C) $4 \leq t \leq 8$
- D) $2 \leq t \leq 8$

QUESTÃO 12 – Uma equipe de servidores públicos analisa processos licitatórios. Sabe-se que 12 servidores concluem um lote em 10 dias. Caso o prazo seja reduzido para 5 dias, quantos servidores serão necessários?

- A) 6.
- B) 18.
- C) 20.
- D) 24.

QUESTÃO 13 – Um servidor público do setor de planejamento de uma prefeitura modelou o crescimento da arrecadação municipal de um determinado imposto. Ele observou que, nos primeiros 5 anos, a arrecadação anual seguiu uma Progressão Geométrica (PG). No primeiro ano, a arrecadação foi de R\$ 50.000,00; no terceiro ano, de R\$ 200.000,00. Com base nessas informações, qual foi a arrecadação no quarto ano?

- A) R\$ 300.000,00.
- B) R\$ 400.000,00.
- C) R\$ 600.000,00.
- D) R\$ 800.000,00.

QUESTÃO 14 – Um servidor público do Departamento de Arquitetura de uma prefeitura precisa calcular a área total de uma pirâmide quadrangular regular que servirá de base para um monumento em uma praça pública. Ele obteve as seguintes medidas:

- Aresta da base: 6 m.
- Apótema da pirâmide (altura da face lateral): 5 m.

Com base nesses dados, qual é a área total da pirâmide?

- A) 96 m².
- B) 120 m².
- C) 144 m².
- D) 180 m².

QUESTÃO 15 – Em um órgão público, os servidores foram organizados em uma sequência lógica de acordo com o número do seu registro funcional, obtendo-se a seguinte ordem:

17, 21, 28, 32, 39, 43, ?

Qual é o próximo número da sequência?

- A) 47.
- B) 48.
- C) 50.
- D) 54.

INFORMÁTICA

QUESTÃO 16 – Um servidor de uma prefeitura utiliza um computador que tem apenas softwares livres e gratuitos, instalados a partir da suíte BrOffice adotada pelo órgão. Para escolher corretamente qual programa deve ser utilizado para cada atividade, o servidor deve saber qual é a função de cada um dos recursos oferecidos pelo pacote. Sobre o BrOffice Writer, é correto afirmar que se trata de um:

- A) Navegador Web proprietário integrado apenas ao Windows 11.
- B) Editor de imagens exclusivo para criação de logotipos.
- C) Processador de textos de uma suíte de escritório gratuita e de código aberto.
- D) Antivírus corporativo integrado à Central de Segurança do Windows.

QUESTÃO 17 – Sobre o uso de cópia oculta (CCo/Bcc) em clientes de correio eletrônico como Microsoft Outlook e Gmail, analise as seguintes asserções e a relação proposta entre elas:

- I. O campo CCo/Bcc permite enviar uma cópia de uma mensagem a determinados destinatários sem que os demais vejam esses endereços.

PORQUE

- II. O uso do campo CCo/Bcc oculta dos demais destinatários os endereços inseridos nesse campo, preservando a privacidade dos contatos ao enviar mensagens para múltiplas pessoas.

A respeito dessas asserções, assinale a alternativa correta.

- A) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
B) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
C) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
D) A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.

QUESTÃO 18 – Ao receber um e-mail inesperado com um anexo identificado como "URGENTE_FATURA.pdf" e um link com uma indicação para "atualizar dados", a atitude mais segura a ser tomada é:

- A) Abrir o anexo e acessar o link para regularizar a situação o quanto antes.
B) Responder ao e-mail informando usuário e senha para confirmar os dados.
C) Encaminhar o e-mail a colegas pedindo que também abram o anexo e o link para dupla verificação.
D) Excluir a mensagem ou conferir a informação no site oficial, sem abrir o anexo ou o link.

QUESTÃO 19 – Sobre o uso de ferramentas de Inteligência Artificial (IA) generativa em ambientes de trabalho e considerando sua aplicação na produção de textos, imagens e outros conteúdos digitais no dia a dia profissional, analise as assertivas a seguir, assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () IA generativa é capaz de criar novos conteúdos, como textos, imagens ou código, semelhantes aos dados em que foi treinada.
() Modelos generativos podem apoiar a elaboração de relatórios, rascunhos de apresentações e imagens ilustrativas em atividades de trabalho.
() Como são automáticos, os conteúdos gerados por IA podem ser usados em documentos oficiais sem revisão humana, pois não oferecem risco de erros ou vieses.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) V – V – F.
B) V – F – F.
C) F – V – V.
D) F – F – V.

QUESTÃO 20 – De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), considerando o uso de sistemas que tomam decisões automatizadas com base em dados pessoais, é direito do titular:

- A) Receber sempre indenização financeira automática.
B) Exigir explicação e possibilidade de revisão das decisões automatizadas que o afetem.
C) Vedar qualquer uso de IA no tratamento de seus dados pessoais.
D) Obrigar o controlador a divulgar integralmente o código-fonte do algoritmo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21 – Com base na Lei Orgânica do Município de Araquari, como são exercidos o Poder Legislativo e o Poder Executivo?

- A) De forma subordinada, sendo o Legislativo superior ao Executivo.
- B) Por um único órgão que concentra as duas funções.
- C) Pelo Prefeito Municipal e pela Câmara de Vereadores, com hierarquia definida pelo Regimento Interno.
- D) De maneira independente e harmônica, pela Câmara de Vereadores e pelo Prefeito Municipal, respectivamente.

QUESTÃO 22 – Conforme a Lei Orgânica do Município de Araquari, a Lei fixará o limite máximo entre a maior e a menor remuneração dos servidores públicos, observando como limite máximo o(a):

- A) Valor percebido como remuneração, em espécie, pelo Prefeito.
- B) Valor da remuneração do Presidente da Câmara.
- C) Média salarial do funcionalismo estadual.
- D) Valor do salário mínimo nacional.

QUESTÃO 23 – Com base no Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Araquari, assinale a alternativa que apresenta os três procedimentos compreendidos no processo de reabilitação ocupacional.

- A) Remoção, redistribuição e vacância.
- B) Remanejamento, readequação e readaptação.
- C) Aposentadoria, disponibilidade e aproveitamento.
- D) Exoneração, reintegração e reconvocação.

QUESTÃO 24 – Considerando o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município de Araquari, durante o estágio probatório, a avaliação da aptidão e da capacidade do servidor considera, entre outros critérios:

- A) Criatividade, liderança, antiguidade, produtividade e urbanidade.
- B) Assiduidade, disciplina, produtividade, remuneração e grau de escolaridade.
- C) Responsabilidade, produtividade, vínculo partidário, assiduidade e disponibilidade financeira.
- D) Capacidade de iniciativa, assiduidade, disciplina, produtividade e responsabilidade.

QUESTÃO 25 – De acordo com o Código de Postura do Município de Araquari, a execução do Código e a aplicação das sanções nele previstas são exercidas por:

- A) Servidores da Câmara de Vereadores diretamente, com apoio técnico do Executivo.
- B) Órgãos da Prefeitura cuja competência esteja definida em leis, regulamentos e regimento.
- C) Comissões especiais temporárias instituídas para cada infração apurada.
- D) Todas as autoridades municipais, independentemente de prévia definição de competência.

QUESTÃO 26 – De acordo com o Código de Postura do Município de Araquari, o auto de infração é um:

- A) Instrumento em que se descreve a ocorrência que indica infração ou tentativa de infração à legislação municipal.
- B) Documento usado para conceder licença de funcionamento comercial.
- C) Instrumento de decisão final, que indica o tipo de penalidade a ser aplicada ao infrator do Código.
- D) Formulário disponibilizado à população para tirar dúvidas sobre o Código.

QUESTÃO 27 – Conforme a Lei Complementar nº 133/2012, que dispõe sobre o Estatuto e Plano de Cargos e Salários do Magistério Público Municipal de Araquari e estabelece os princípios básicos da rede municipal de educação, a relação entre a comunidade e as unidades de ensino deve ser pautada em:

- A) Integração e cooperação permanente, buscando promover iniciativas voltadas à melhoria da qualidade do ensino.
- B) Atuação individual de cada parte, havendo encontros voltados à gestão financeira da unidade.
- C) Integração pontual, com ênfase na análise de tomada de decisões pedagógicas internas.
- D) Participação comunitária restrita a atividades festivas, com prioridade para ações recreativas.

QUESTÃO 28 – As disposições do Estatuto do Magistério Público Municipal de Araquari abrangem especificamente quais profissionais?

- A) Secretários escolares, merendeiras e vigilantes.
- B) Docentes, especialistas em assuntos educacionais e auxiliares.
- C) Bibliotecários, serviços gerais e zeladores.
- D) Auxiliares, merendeiras e bibliotecários.

QUESTÃO 29 – Com base na Lei Complementar nº 215/2017 e suas atualizações, assinale a alternativa correta sobre a extinção de contratos e seus efeitos.

- A) As verbas rescisórias devem ser quitadas em até 60 dias corridos a partir da rescisão.
- B) A comunicação prévia de 30 dias aplica-se à extinção pelo término do prazo contratual e por falta disciplinar.
- C) O contrato pode ser extinto por conveniência da Administração, devendo, nesse caso, haver comunicação com antecedência mínima de 30 dias.
- D) O contrato se extingue automaticamente com a mudança do secretário responsável pela pasta.

QUESTÃO 30 – Com base na Lei Complementar nº 215/2017, assinale a alternativa correta quanto ao prazo das contratações temporárias.

- A) Toda contratação terá prazo fixo de 4 anos, sem distinção entre as hipóteses.
- B) O prazo inicial é de 6 meses, admitida uma renovação por igual período.
- C) O prazo inicial é de até 1 ano, com possibilidade de prorrogação por mais um ano, observadas as exceções legais.
- D) A prorrogação depende de autorização judicial prévia.

QUESTÃO 31 – Chiavenato (2025) define que o processo de comunicação é composto de sete elementos. Nesse sentido, de acordo com o autor, um programa de TV a ser transmitido é considerado como o elemento denominado:

- A) Canal.
- B) Fonte.
- C) Receptor.
- D) Retroação.

QUESTÃO 32 – Segundo Cruz (2018), uma das principais ferramentas de controle e gestão de processos é uma representação gráfica de uma variável em forma de barras, de onde o topo de cada uma é proporcional à frequência dos valores representados. Os padrões mais comuns estão representados na Figura 1 abaixo. Como é denominada essa ferramenta de gestão de processos?

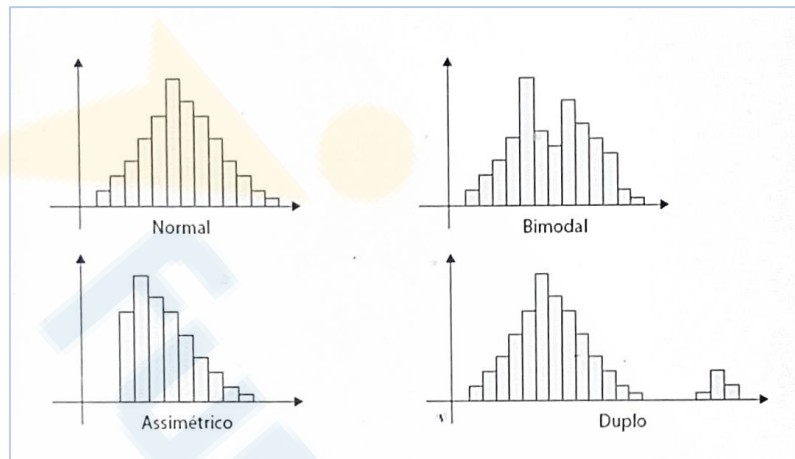


Figura 1
Fonte: Cruz (2018)

- A) Diagrama de Ishikawa.
- B) Histograma.
- C) Gráfico de tendência.
- D) Gráfico de controle.

QUESTÃO 33 – De acordo com as definições da Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, Lei nº 14.133/2021, os bens e serviços cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, são denominados bens e serviços:

- A) Especiais.
- B) Contínuos.
- C) Técnicos.
- D) Comuns.

QUESTÃO 34 – O art. 53 da Lei Federal nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, estabelece que a Administração deve _____ seus próprios atos, quando eivados de vício de legalidade, e pode _____ por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- A) anular – revogá-los
- B) revogar – anulá-los
- C) adjudicar – revogá-los
- D) revogar – homologá-los

QUESTÃO 35 – Pedro, assistente administrativo da Prefeitura Municipal de Araquari, tem, entre suas atribuições, a de preparar índices e fichários, mantendo-os atualizados. De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), o fichário é um conjunto de:

- A) Documentos, em tramitação ou não, que, pelo seu valor primário, são de consulta frequente pela entidade que os produziu, a quem compete a sua administração.
- B) Dados relacionados entre si, estruturados em forma de base de dados, gerenciados por programa específico.
- C) Dados estruturados, processados eletronicamente, e organizados de acordo com uma sequência lógica que permite o acesso a eles de forma direta, por meio de programas de aplicação.
- D) Fichas ordenadas segundo critérios preestabelecidos, utilizadas para fins de controle e recuperação de documentos e informações.

QUESTÃO 36 – De acordo com Castiglioni (2013), o aparelho ou sistema eletrônico que converte, por meio de leitura óptica, informações codificadas em numeração alfanumérica ou simbolização em barras, é denominado:

- A) *Broker*.
- B) Odômetro.
- C) *Scanner*.
- D) Taquímetro.

QUESTÃO 37 – Almeida (2020) define que o atendimento telefônico tem algumas diferenças em comparação ao pessoal. A voz é o elemento mais significativo do atendimento telefônico e, por isso, o profissional deve dar atenção especial a esse quesito. De acordo com a autora, são recomendações para um bom atendimento telefônico, EXCETO:

- A) Manter a elegância desde o início do atendimento até o final.
- B) Falar pausadamente, com calma e em tom de voz adequado, nem alto e nem baixo.
- C) Utilizar apelidos carinhosos para aproximar o cliente da empresa.
- D) Encerrar a conversa de forma cordial.

QUESTÃO 38 – O Manual de Redação da Presidência da República (2018) dispõe sobre normas de formatação e apresentação dos documentos do padrão ofício. Sobre o tema, analise a sentença abaixo:

Na correspondência oficial, a impressão pode ocorrer em ambas as faces do papel. Nesse caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares (margem espelho) **(1ª parte)**. Para destaques, deve-se utilizar, sem abuso, o negrito. Deve-se evitar destaques com uso de itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a sobriedade e a padronização do documento **(2ª parte)**. Os textos devem ser impressos nas cores preta, azul marinho ou cinza chumbo em papel branco **(3ª parte)**.

Quais partes estão corretas?

- A) Apenas a 2ª parte.
- B) Apenas a 1ª e a 2ª partes.
- C) Apenas a 2ª e a 3ª partes.
- D) Todas as partes.

QUESTÃO 39 – Para Tani (2018), as técnicas de atendimento estão divididas de acordo com o tipo e/ou o momento da intervenção do funcionário com o cliente. Entre os tipos de atendimento ao público, estão:

- I. Atendimento por telefone.
- II. Atendimento via e-mail.
- III. Atendimento pessoal.

Quais estão corretos?

- A) Apenas I.
- B) Apenas III.
- C) Apenas II e III.
- D) I, II e III.

QUESTÃO 40 – Segundo Meirelles (2018), entre os atos administrativos ordinatórios estão as comunicações escritas que as autoridades fazem entre si, entre subalternos e superiores e entre Administração e particulares, em caráter oficial. Esses atos administrativos são denominados:

- A) Ofícios.
- B) Circulares.
- C) Avisos.
- D) Resoluções