



CADERNO DE QUESTÕES
Técnico Administrativo III - Administração
143

Tipo de Prova Azul
 Nível Médio e Técnico

NOME DO CANDIDATO	No. INSCRIÇÃO	CÓD. CARGO	SALA	ORDEM
-------------------	---------------	------------	------	-------

INSTRUÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DAS PROVAS

- Confira, com máxima atenção, o Caderno de Questões, observando o número de questões contidas e se há defeito(s) de encadernação e/ou de impressão que dificultem a leitura. Caso haja, comunique imediatamente ao fiscal de sala.
- Confira, com máxima atenção, se os dados (nome do candidato, inscrição, número do documento de identidade e cargo) constantes na Folha de Respostas estão corretos. E havendo falhas na Folha de Respostas, comunique imediatamente ao fiscal de sala.
- Use apenas caneta esferográfica azul ou preta de corpo transparente.
- A prova terá duração máxima de 4h (quatro horas): tempo para responder a todas as Questões da Prova Objetiva, preencher a Folha de Respostas e o Gabarito que faz parte desta capa.
- Tempo mínimo de permanência em sala após início das provas: 3h (três horas).
- O Caderno de Questões somente poderá ser levado 30 (trinta) minutos antes do término do tempo determinado para a realização da prova.
- Para cada questão de múltipla escolha, há apenas uma resposta correta.
- Use todos os espaços em branco do caderno de questões para rascunho.
- A Folha de Respostas não poderá ser dobrada, amassada ou danificada. Em hipótese alguma, será substituída.
- Assine a Folha de Respostas no espaço apropriado.
- Não ultrapasse o limite dos alvéolos no gabarito da Folha de Respostas.
- Antes de retirar-se definitivamente da sala, entregue a Folha de Respostas ao fiscal.
- A embalagem que guarda todos os aparelhos de uso não permitidos só poderá ser aberta fora do prédio de aplicação das provas.
- Até que você saia do prédio, todas as orientações continuam válidas, sendo passíveis de sanções contidas no Edital, caso não obedecidas.

CEAGESP – CONCURSO PÚBLICO - EDITAL 01/2018

Nome do Candidato		No. de inscrição																																																																																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESPOSTAS de 01 a 20</th> <th>RESPOSTAS de 21 a 40</th> <th>RESPOSTAS de 41 a 60</th> <th>RESPOSTAS de 61 a 80</th> <th>RESPOSTAS de 81 a 100</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>01 A B C D</td><td>21 A B C D</td><td>41 A B C D</td><td>61 A B C D</td><td>81 A B C D</td></tr> <tr><td>02 A B C D</td><td>22 A B C D</td><td>42 A B C D</td><td>62 A B C D</td><td>82 A B C D</td></tr> <tr><td>03 A B C D</td><td>23 A B C D</td><td>43 A B C D</td><td>63 A B C D</td><td>83 A B C D</td></tr> <tr><td>04 A B C D</td><td>24 A B C D</td><td>44 A B C D</td><td>64 A B C D</td><td>84 A B C D</td></tr> <tr><td>05 A B C D</td><td>25 A B C D</td><td>45 A B C D</td><td>65 A B C D</td><td>85 A B C D</td></tr> <tr><td>06 A B C D</td><td>26 A B C D</td><td>46 A B C D</td><td>66 A B C D</td><td>86 A B C D</td></tr> <tr><td>07 A B C D</td><td>27 A B C D</td><td>47 A B C D</td><td>67 A B C D</td><td>87 A B C D</td></tr> <tr><td>08 A B C D</td><td>28 A B C D</td><td>48 A B C D</td><td>68 A B C D</td><td>88 A B C D</td></tr> <tr><td>09 A B C D</td><td>29 A B C D</td><td>49 A B C D</td><td>69 A B C D</td><td>89 A B C D</td></tr> <tr><td>10 A B C D</td><td>30 A B C D</td><td>50 A B C D</td><td>70 A B C D</td><td>90 A B C D</td></tr> <tr><td>11 A B C D</td><td>31 A B C D</td><td>51 A B C D</td><td>71 A B C D</td><td>91 A B C D</td></tr> <tr><td>12 A B C D</td><td>32 A B C D</td><td>52 A B C D</td><td>72 A B C D</td><td>92 A B C D</td></tr> <tr><td>13 A B C D</td><td>33 A B C D</td><td>53 A B C D</td><td>73 A B C D</td><td>93 A B C D</td></tr> <tr><td>14 A B C D</td><td>34 A B C D</td><td>54 A B C D</td><td>74 A B C D</td><td>94 A B C D</td></tr> <tr><td>15 A B C D</td><td>35 A B C D</td><td>55 A B C D</td><td>75 A B C D</td><td>95 A B C D</td></tr> <tr><td>16 A B C D</td><td>36 A B C D</td><td>56 A B C D</td><td>76 A B C D</td><td>96 A B C D</td></tr> <tr><td>17 A B C D</td><td>37 A B C D</td><td>57 A B C D</td><td>77 A B C D</td><td>97 A B C D</td></tr> <tr><td>18 A B C D</td><td>38 A B C D</td><td>58 A B C D</td><td>78 A B C D</td><td>98 A B C D</td></tr> <tr><td>19 A B C D</td><td>39 A B C D</td><td>59 A B C D</td><td>79 A B C D</td><td>99 A B C D</td></tr> <tr><td>20 A B C D</td><td>40 A B C D</td><td>60 A B C D</td><td>80 A B C D</td><td>100 A B C D</td></tr> </tbody> </table>				RESPOSTAS de 01 a 20	RESPOSTAS de 21 a 40	RESPOSTAS de 41 a 60	RESPOSTAS de 61 a 80	RESPOSTAS de 81 a 100	01 A B C D	21 A B C D	41 A B C D	61 A B C D	81 A B C D	02 A B C D	22 A B C D	42 A B C D	62 A B C D	82 A B C D	03 A B C D	23 A B C D	43 A B C D	63 A B C D	83 A B C D	04 A B C D	24 A B C D	44 A B C D	64 A B C D	84 A B C D	05 A B C D	25 A B C D	45 A B C D	65 A B C D	85 A B C D	06 A B C D	26 A B C D	46 A B C D	66 A B C D	86 A B C D	07 A B C D	27 A B C D	47 A B C D	67 A B C D	87 A B C D	08 A B C D	28 A B C D	48 A B C D	68 A B C D	88 A B C D	09 A B C D	29 A B C D	49 A B C D	69 A B C D	89 A B C D	10 A B C D	30 A B C D	50 A B C D	70 A B C D	90 A B C D	11 A B C D	31 A B C D	51 A B C D	71 A B C D	91 A B C D	12 A B C D	32 A B C D	52 A B C D	72 A B C D	92 A B C D	13 A B C D	33 A B C D	53 A B C D	73 A B C D	93 A B C D	14 A B C D	34 A B C D	54 A B C D	74 A B C D	94 A B C D	15 A B C D	35 A B C D	55 A B C D	75 A B C D	95 A B C D	16 A B C D	36 A B C D	56 A B C D	76 A B C D	96 A B C D	17 A B C D	37 A B C D	57 A B C D	77 A B C D	97 A B C D	18 A B C D	38 A B C D	58 A B C D	78 A B C D	98 A B C D	19 A B C D	39 A B C D	59 A B C D	79 A B C D	99 A B C D	20 A B C D	40 A B C D	60 A B C D	80 A B C D	100 A B C D
RESPOSTAS de 01 a 20	RESPOSTAS de 21 a 40	RESPOSTAS de 41 a 60	RESPOSTAS de 61 a 80	RESPOSTAS de 81 a 100																																																																																																								
01 A B C D	21 A B C D	41 A B C D	61 A B C D	81 A B C D																																																																																																								
02 A B C D	22 A B C D	42 A B C D	62 A B C D	82 A B C D																																																																																																								
03 A B C D	23 A B C D	43 A B C D	63 A B C D	83 A B C D																																																																																																								
04 A B C D	24 A B C D	44 A B C D	64 A B C D	84 A B C D																																																																																																								
05 A B C D	25 A B C D	45 A B C D	65 A B C D	85 A B C D																																																																																																								
06 A B C D	26 A B C D	46 A B C D	66 A B C D	86 A B C D																																																																																																								
07 A B C D	27 A B C D	47 A B C D	67 A B C D	87 A B C D																																																																																																								
08 A B C D	28 A B C D	48 A B C D	68 A B C D	88 A B C D																																																																																																								
09 A B C D	29 A B C D	49 A B C D	69 A B C D	89 A B C D																																																																																																								
10 A B C D	30 A B C D	50 A B C D	70 A B C D	90 A B C D																																																																																																								
11 A B C D	31 A B C D	51 A B C D	71 A B C D	91 A B C D																																																																																																								
12 A B C D	32 A B C D	52 A B C D	72 A B C D	92 A B C D																																																																																																								
13 A B C D	33 A B C D	53 A B C D	73 A B C D	93 A B C D																																																																																																								
14 A B C D	34 A B C D	54 A B C D	74 A B C D	94 A B C D																																																																																																								
15 A B C D	35 A B C D	55 A B C D	75 A B C D	95 A B C D																																																																																																								
16 A B C D	36 A B C D	56 A B C D	76 A B C D	96 A B C D																																																																																																								
17 A B C D	37 A B C D	57 A B C D	77 A B C D	97 A B C D																																																																																																								
18 A B C D	38 A B C D	58 A B C D	78 A B C D	98 A B C D																																																																																																								
19 A B C D	39 A B C D	59 A B C D	79 A B C D	99 A B C D																																																																																																								
20 A B C D	40 A B C D	60 A B C D	80 A B C D	100 A B C D																																																																																																								

Texto para as questões de 1 a 3.

SUSTENTABILIDADE, PRESERVAÇÃO E LUCRO

É possível para uma empresa, atuar em seu setor seguindo boas práticas de preservação e sustentabilidade ambiental e ainda ter lucro? Por mais paradoxal que possa parecer, sim. Ao longo do final do século passado, os estudiosos e cientistas começaram a perceber que o planeta mostrava sinais de que o ritmo de consumo dos recursos naturais que o ser humano via empregando era demasiado violento e provocaria enormes problemas futuros para toda humanidade.

Após essa constatação, uma legião de pesquisadores ao redor do planeta, começou a pesquisar formas de enfrentar o problema e proporcionar a continuidade de nosso estilo de vida sem afetar de forma tão drástica e definitiva o ambiente que nos sustenta. Assim, baseado nas descobertas e ensinamentos propostos por essa legião de pesquisadores, determinadas práticas empresariais e formas de se gerir uma empresa e minimizar o seu impacto no meio ambiente e nas comunidades humanas em que elas estão inseridas começaram a serem adotadas.

Por mais estranho que possa parecer, é totalmente possível para uma empresa poluidora, obter lucro e ainda sim minimizar seu potencial de devastação ambiental. As práticas visando estabelecer políticas comerciais de preservação e sustentabilidade acabaram se tornando um potente e significativo diferencial de mercado. Consumidores “antenados”, entidades voltadas para os problemas ecológicos e mesmo governos preocupados em manter uma reserva estável de sua flora e fauna nativa; bem como com visão suficiente para entender que a queima indiscriminada de seus recursos naturais poderá levar a uma dependência futura de outras nações e a gastos relevantes; fizeram com que um mercado totalmente novo fosse aberto e que se transformasse num nicho econômico altamente rentável e de grande apelo.

Assim, uma empresa que deseje se habilitar e figurar entre as que se beneficiam das vantagens econômicas proporcionadas por adotar práticas de preservação e de sustentabilidade ambiental, devem tentar ser capazes de atender todas as necessidades dos habitantes que se servem de seus produtos sem, contudo, pôr em risco as necessidades das gerações futuras que ainda se servirão de sua cadeia produtiva. Buscando a solidez econômica e a lucratividade de forma a não comprometer as condições financeiras, ambientais e sociais da comunidade a que servem, ou seja, respeitando o triângulo da sustentabilidade, e integrá-las a sua própria administração e obtenção de resultados. Usando matérias-primas com responsabilidade ambiental e aplicar esse conceito em toda sua linha de produção. Criando e produzindo produtos que não deixem rastros ou minimizem seus resíduos ambientais durante e após sua vida útil.

Assim, uma empresa que deseje se beneficiar pelo fato de seguir essas boas práticas de preservação e de sustentabilidade, devem recusar qualquer produto necessário para sua linha de produção que não seja certificado e que não seja proveniente de empresas que tenham a mesma política ambiental. Assim, cuidando e controlando suas emissões de CO² e de resíduos industriais; essas empresas contribuem decisivamente para uma melhor qualidade de vida de seus funcionários e das comunidades a elas ligadas. Sendo assim, nada mais justo do que lhes dar o devido valor e proporcionar a elas a oportunidade de realizarem seus lucros e garantirem que continuem perpetuando as boas práticas ambientais.

Disponível em: <http://www.atitudessustentaveis.com.br/artigos/sustentabilidade-preservacao-lucro/>

1. Para o autor do texto é possível que uma empresa, atue em seu setor seguindo boas práticas de preservação e sustentabilidade ambiental e ainda tenha lucro. Assinale a alternativa que **NÃO** justifica essa resposta:

- a) Utilizar matérias-primas com responsabilidade ambiental.
- b) Empregar esse conceito apenas na sua linha de produção.
- c) Criar e produzir produtos que não deixem rastros ou minimizem seus resíduos ambientais durante e após sua vida útil.
- d) Recusar qualquer produto necessário para sua linha de produção que não seja certificado e que não seja proveniente de empresas que tenham a mesma política ambiental.

2. Assinale a alternativa **ERRADA** sobre a importância para uma empresa em adotar a preservação e sustentabilidade ambiental:

- a) Consumir a maior quantidade de recursos naturais.
- b) Minimizar seu potencial de devastação ambiental.
- c) Estabelecer políticas comerciais de preservação e sustentabilidade.
- d) Tornar-se um potente e significativo diferencial de mercado.

3. Assinale a alternativa que corresponde a uma boa prática de preservação e de sustentabilidade:

- a) Utilizar com exiguidade produtos necessários para sua linha de produção sem certificado.
- b) Manusear apenas o CO² e recorrer de resíduos industriais na sua linha de produção.
- c) Dispor de matérias-primas com responsabilidade ambiental e aplicar esse conceito em toda sua linha de produção.
- d) Aumentar o ritmo de consumo dos recursos naturais que o ser humano via empregando em seus trabalhos.

4. Observe os grupos de sinônimos apresentados e assinale a alternativa **ERRADA**:

- a) Semelhante e parecido / misterioso e enigmático.
 - b) Comprido e longo / perto e longínquo.
 - c) Alegria e júbilo / diferente e distinto.
 - d) Inteiro e completo / fácil e simples.
-

5. Considere o emprego correto dos sinônimos para relacionar a coluna A com a coluna B:

COLUNA A

- a) Estou vendo aquele rapaz.
- b) A menina está muito feliz!
- c) José mora bem longe da escola.
- d) A prova deixou os candidatos nervosos.

COLUNA B

- () José mora bem distante da escola.
- () Estou enxergando aquele rapaz.
- () A prova deixou os candidatos irritados.
- () A menina está muito contente.

Assinale a sequência correta:

- a) A / B / C / D.
 - b) B / C / D / A.
 - c) C / A / D / B.
 - d) D / D / A / C.
-

6. Observe a frase: “Mas o discurso que sustenta esse tipo de opção como tendência traz com ele uma justificativa mercadológica”. Assinale a alternativa correspondente à substituição sem prejuízo do termo destacado:

- a) Corrige.
 - b) Legítima.
 - c) Inviabiliza.
 - d) Questiona.
-

7. Os numerais: “tríplice”, “quingentésimo” e “um milhão” são classificados, respectivamente, como:

- a) Multiplicativo, ordinal e cardinal.
 - b) Fracionário, ordinal e cardinal.
 - c) Cardinal, Fracionário e ordinal.
 - d) Ordinal, ordinal e cardinal.
-

8. Observe as frases e considere SP= Sentido próprio e SF= Sentido figurado das palavras:

- () O gato entrou pela cozinha e fez uma grande bagunça.
- () Ele é duro como uma rapadura.
- () Ela é uma mãe pra mim.
- () Júlia! Aquele rapaz é um gato.

Assinale a sequência correta:

- a) SP / SP / SF / SP.
 - b) SF / SP / SF / SP.
 - c) SP / SF / SF / SF.
 - d) SP / SF / SF / SP.
-

9. Assinale a alternativa **INCORRETA**, quanto ao gênero dos substantivos:

- a) Quebrou o omoplata naquele terrível acidente que sofreu.
 - b) Abriu aquele champanhe em comemoração à tudo o que tinham vivido juntos.
 - c) Sentia que a libido crescia, toda vez que a via se despir.
 - d) Passou uma cal no muro, para melhorar a aparência do lugar.
-

10. Indique a alternativa em que **todas** as palavras deveriam ser acentuadas:

- a) Referencial / corressemos / grajau.
- b) Cranio / juizes / chapeuzinho.
- c) Obus, tramoia, hernia.
- d) Repteis / tenue / sauda.

MATEMÁTICA

11. Um comerciante, que é cliente da CEAGESP – São Paulo, anuncia aumento de 20 % no valor de suas mercadorias e, poucos dias depois, anuncia 25% de desconto. Ao final das alterações nos preços podemos afirmar que houve:

- a) Redução de 5% no valor da mercadorias.
- b) Aumento de 5% no valor da mercadorias.
- c) Redução média de 2,5% no valor da mercadorias.
- d) Redução de 10% no valor da mercadorias.

12. Orçamento para produção de embalagem para acondicionamento de determinado tipo de frutos nos apresenta o seguinte caso: uma grade confeccionada com um metal leve, cujas dimensões apontam 100 cm de comprimento e 80 cm de comprimento possui massa de meio quilograma. Se o objetivo for a manutenção da massa da grade, mas com redução de seu comprimento em 20% de sua medida, qual deverá ser a nova largura da peça:

- a) 140 cm.
- b) 132 cm.
- c) 125 cm.
- d) 120 cm.

13. Um automóvel que se dirige ao ETSP (Entrepasto Terminal São Paulo) do CEAGESP, para comercializar na feira de flores, percebe que no entorno do local o deslocamento ocorre com velocidade na média de 60 km/h, e o tempo no percurso é de 24 minutos e 40 segundos. Se a velocidade fosse maior, ou seja, com média de 80 km/h, qual o tempo esperado do percurso:

- a) 16 minutos e 50 segundos.
- b) 18 minutos e 30 segundos.
- c) 20 minutos e 40 segundos.
- d) 22 minutos e 20 segundos.

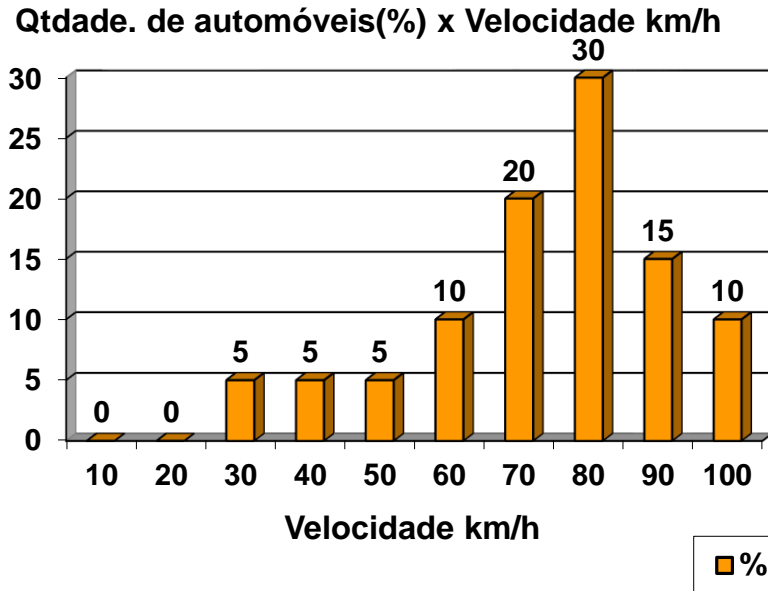
14. À medida que o tempo passa os consumidores se utilizam cada vez mais do chamado “dinheiro eletrônico”, em transações realizadas pela internet e compras com uso de cartão (por comodidade, conveniência, mas principalmente por segurança). Há que se tomar cuidado com o pagamento realizado com atraso, pois as taxas de juros são exorbitantes. Hipoteticamente imaginamos uma dívida de 1000 reais que foi paga após 3 meses, resultou determinado valor de juros (simples). É correto afirmar que:

- a) Se a taxa for 10% ao mês, dívida deve quitada por R\$ 1 270,00.
- b) Foi quitada por R\$ 1 240,00 se o cálculo foi feito com de 8% de juros ao mês.
- c) Foi quitada por R\$ 1 300,00 com juros à taxa de 9 % ao mês.
- d) Resultou em juros simples de 330 reais considerando-se taxa mensal de 10%.

15. Um tanque é construído para armazenar água a fim de limpar/lavar frutos, hortaliças, legumes e flores. Há recomendações de que seja utilizado com 80% de sua capacidade. Se as dimensões do tanque são (em metros) 2 m x 1,5 m x 3,2 m, espera-se que tenha, no máximo quantos litros de água (representando a capacidade máxima de 80%):

- a) 768 litros.
- b) 9 600 litros.
- c) 7 200 litros.
- d) 7 680 litros.

16. A questão da educação no trânsito é desafio cada vez maior para as autoridades, motoristas e também para pedestres. O desrespeito é crescente e o cuidado deve ser redobrado. Em uma avenida bastante movimentada em determinada cidade foi instalado um radar para mensurar o tráfego e a velocidade dos automóveis. Na média, trafegam 800 veículos por hora nesta avenida, e uma estatística foi realizada para registrar com qual velocidade os carros passavam em determinada hora do dia. Os valores abaixo estão expressos abaixo informando os % encontrados em função das velocidades aproximadas registradas. À título informativo, sabe-se que a velocidade máxima permitida é 80 km/h:



A média de velocidade dos veículos acima representados é (em km/h):

- a) 55,5.
- b) 62,4.
- c) 65.
- d) 73,5.

17. Uma avaliação solicitada a um experiente consultor imobiliário localizado em uma região periférica de São Paulo (SP) investiga qual será o valor de um grande terreno que possui forma retangular, medindo 1,8 Km de frente e 800 m de fundos. O objetivo é o plantio. Sabe-se que o hectare na região é estimado em R\$ 12 000,00. Espera-se que o terreno seja avaliado por volta de:

- a) R\$ 1 728 000,00.
- b) R\$ 172 800,00.
- c) R\$ 17 280 000,00.
- d) R\$ 17 280,00.

18. Sabe-se que um caixa eletrônico foi alimentado com cédulas de 2, 5, 10, 20 e 50 reais. Não apresenta restrições quanto à retirada de valores, desde que o cliente possua saldo em conta corrente. Se um indivíduo deseja retirar R\$ 359,00, qual o número mínimo de cédulas que irá receber, sabendo-se que deve receber ao menos uma cédula de cada valor:

- a) 9.
- b) 11.
- c) 12.
- d) 15.

19. Certos medicamentos possuem comportamentos diferentes em contato com os organismos. Consideremos como princípio ativo uma droga que tem a característica da “meia vida”: após a ingestão do medicamento, a quantidade da droga cai pela metade a cada meia hora no organismo do indivíduo. Se o indivíduo ingerir 120 mg do produto neste momento, quanto teremos do produto no organismo após 3,5 horas, aproximadamente:

- a) 3 mg.
- b) 1,5 mg.
- c) 1,875mg.
- d) 0,94 mg.

20. Estamos em 2018 e nos aproximamos de mais um período eleitoral. Nas últimas eleições municipais realizadas em uma pequena cidade do interior, os eleitores votaram nos candidatos XX ou YY, ou em branco (o que significa que todos os eleitores estiveram presentes). Ao final o resultado apontou vitória do candidato YY, com um quarto de votos a mais que o candidato XX(derrotado!). O número de votos em branco (160 votos) representa a terça parte do que obteve o candidato derrotado. Qual o número de votos do candidato YY:

- a) 160.
- b) 480.
- c) 520.
- d) 600.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. A comunicação escrita, formal e cerimoniosa que as autoridades públicas trocam com as outras autoridades públicas e particulares, de caráter legal, é chamada de:

- a) Comunicado.
 - b) Exposição de motivos.
 - c) Ofício.
 - d) Carta.
-

22. Conforme o Manual de Redação da Presidência da República, o resumo do que será dito no corpo da correspondência oficial denomina-se:

- a) Destinatário.
 - b) Assunto.
 - c) Vocativo.
 - d) Desfecho.
-

23. O documento que contém a descrição circunstancial de fatos, acontecimentos ou atividades de caráter técnico-administrativo e científico e que envolve análise e apresentação de sugestões, iniciativas ou normas de ações de acordo com as conclusões nele preconizadas, chama-se:

- a) Exposição de motivos.
 - b) Circular.
 - c) Decreto.
 - d) Relatório.
-

24. O documento que é redigido a fim de registrar as ocorrências de uma assembleia, sessão ou reunião é conhecido como:

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

25. O fecho “Nestes termos pede deferimento”, é utilizado no seguinte documento oficial:

- a) Requisição.
 - b) Requerimento.
 - c) Procuração.
 - d) Certidão.
-

26. Em uma organização, o setor encarregado do recebimento, classificação, registro, distribuição, expedição e tramitação de documentos é chamado de:

- a) Protocolo.
 - b) Expedição.
 - c) Arquivo.
 - d) Patrimônio.
-

27. A atividade de circular documentos e processos entre unidades organizacionais internas e externas, com a finalidade de dar conhecimento, bem como receber informes, respostas e pareceres que subsidiem a tomada de decisões é chamada de:

- a) Andamento.
- b) Tramitação.

- c) Circulação.
 - d) Autuação.
-

28. O conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente é chamado de:

- a) Gestão administrativa.
 - b) Gestão de protocolo.
 - c) Gestão de documentos.
 - d) Arquivo corrente.
-

29. A atividade que consiste em receber os documentos e proceder à separação dos mesmos quanto aos seguintes aspectos: oficiais, particulares, ostensivos e sigilosos é chamada de:

- a) Classificação.
 - b) Recebimento.
 - c) Seleção.
 - d) Arquivística.
-

30. O documento ou conjunto de documentos que exige um estudo mais detalhado, bem como procedimentos expressados por despachos, pareceres técnicos, anexos ou, ainda, instruções para pagamentos de despesas é conhecido como:

- a) Processo.
 - b) Súmula.
 - c) Acórdão.
 - d) Relatório.
-

31. A separação de parte da documentação de um ou mais processos para formação de novo processo é chamada de:

- a) Desapensação.
 - b) Desentranhamento.
 - c) Diligência.
 - d) Desmembramento.
-

32. A remessa do processo às unidades que decidirão a matéria nele tratada recebe o nome de:

- a) Classificação.
 - b) Distribuição.
 - c) Autuação.
 - d) Diligência.
-

33. A decisão proferida pela autoridade administrativa em caso que lhe é submetido à apreciação, que pode ser favorável ou desfavorável à pretensão solicitada pelo administrador, servidor público ou não é chamada de:

- a) Deferimento.
 - b) Alvará.
 - c) Despacho.
 - d) Portaria.
-

34. A união de um processo a outro, ou de um documento a um processo que pode ser realizada por apensação ou anexação é chamada de:

- a) Indexação.
 - b) Autuação.
 - c) Juntada.
 - d) Registro.
-

35. Com relação a rotina das atividades do Setor de Protocolo numa organização, assinale a alternativa CORRETA:

- a) Restauração de documentos.
 - b) Recebimento de correspondências.
 - c) Preservação de documentos.
 - d) Análise de dados.
-

36. Analise os itens abaixo que dizem respeito às relações humanas no ambiente de trabalho:

- I. Respeitar o chefe imediato, colegas e subordinados;
- II. Ser claro na comunicação – falar somente o necessário;
- III. Cortar a palavra de quem fala, para introduzir uma correção;
- IV. Usar normas de etiqueta social, aplicando-as corretamente.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

37. “O bom atendimento é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público”. Com base nessa afirmação assinale a alternativa cuja atitude não deve ser tomada pela pessoa que realiza atendimento ao público:

- a) Ouvir atentamente.
 - b) Fazer perguntas de sondagens e elucidação.
 - c) Fingir que está entendendo o assunto mesmo quando não estiver.
 - d) Manter um tom de voz agradável e cordial.
-

38. “A atitude é tão vital que ela pode transcender as características físicas e mentais existentes numa personalidade”. Com base nessa afirmação assinale a alternativa que apresenta uma atitude negativa no ambiente do trabalho:

- a) Ser proativo.
 - b) Ter interesse em encontrar soluções.
 - c) Defender verdades absolutas desconsiderando a opinião alheia.
 - d) Ser pontual.
-

39. Assinale a alternativa INCORRETA no que diz respeito a um atendimento de qualidade ao público externo ou interno:

- a) Cortesia.
 - b) Atendimento de imediato.
 - c) Rapidez nas ações.
 - d) Desdém.
-

40. A excelência de um profissional quando realiza um atendimento de qualidade, pode ser verificada através de suas ações. Assinale a alternativa correta cujas atitudes contribuem para a qualidade no atendimento ao público:

- a) Falar sobre sua vida pessoal.
- b) Ser cortês somente com seu superior imediato.
- c) Ser cortês, ser atento e ter postura profissional.
- d) Dar atenção somente a quem conhece.