



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PMSP

Concurso Público para Provimento do Cargo de

Agente de Apoio I Apoio Administrativo

Caderno de Prova, Cargo AP18, Tipo 001

000000000000000000

00001-0001-001

Nº de Inscrição
MODELO

P R O V A

Conhecimentos Gerais
Conhecimentos Específicos

INSTRUÇÕES

- Verifique se este caderno:
 - corresponde a sua opção de cargo.
 - contém 50 questões, numeradas de 1 a 50.Caso contrário, reclame ao fiscal da sala um outro caderno.
Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão existe apenas UMA resposta certa.
- Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta certa.
- Essa resposta deve ser marcada na FOLHA DE RESPOSTAS que você recebeu.

VOCÊ DEVE:

- procurar, na FOLHA DE RESPOSTAS, o número da questão que você está respondendo.
- verificar no caderno de prova qual a letra (A,B,C,D,E) da resposta que você escolheu.
- marcar essa letra na FOLHA DE RESPOSTAS, conforme o exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

ATENÇÃO

- Marque as respostas primeiro a lápis e depois cubra com caneta esferográfica de tinta preta.
- Marque apenas uma letra para cada questão, mais de uma letra assinalada implicará anulação dessa questão.
- Responda a todas as questões.
- Não será permitida qualquer espécie de consulta, nem o uso de máquina calculadora.
- Você terá 3 horas para responder a todas as questões e preencher a Folha de Respostas.
- Devolva este caderno de prova ao aplicador, juntamente com sua Folha de Respostas.
- Proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.

FUNDAÇÃO CARLOS CHAGAS
Maio/2008

CONHECIMENTOS GERAIS

Português

Atenção: As questões de números 1 a 8 baseiam-se no texto apresentado abaixo.

Estratégias para aliviar o congestionamento de trânsito nas cidades esbarram no mesmo problema: por mais eficiente que venha a ser o transporte público, muita gente simplesmente não está disposta a abandonar o conforto de seu carro. Por essa razão, mesmo cidades com vasta malha de metrô, como Nova York, convivem com engarrafamentos eternos.

Uma solução contra o excesso de veículos e a poluição baseia-se no conceito, nem sempre bem recebido, de que é preciso cobrar pelo uso do espaço público – no caso, as ruas e avenidas. Por essa lógica, em vez de incentivar o cidadão a ir de ônibus ou de metrô para o trabalho, deve-se agarrar tão fundo em seu bolso que ele se sentirá desestimulado de usar o carro. Essa estratégia, obviamente, só funciona se houver um transporte público de qualidade ao qual seja possível recorrer. Segundo um especialista em planejamento urbano, “o espaço nas vias públicas é um bem valioso, e as pessoas que querem usá-lo têm de pagar por isso”. Para ele, esse é o preço que se paga para ter as vantagens de morar nas cidades, onde há maior concentração de opções de lazer, serviços e empregos.

A previsão de pedágio urbano consta do Plano Diretor de São Paulo, mas a prefeitura acha difícil colocá-lo em prática devido às deficiências do transporte público.

(Adaptado de Thomaz Favaro. **Veja**. 13 de fevereiro de 2008, p. 104)

1. O texto deixa claro que a cobrança de taxas para evitar engarrafamentos no trânsito
- (A) tem sido geralmente bem aceita em grandes cidades de todo o mundo.
 - (B) será implantada principalmente nas cidades onde há os maiores congestionamentos.
 - (C) conta com defensores, mas nem todos concordam plenamente com esse pagamento.
 - (D) tem como principal objetivo garantir investimentos em transporte público.
 - (E) nem sempre constitui a melhor solução, pois os carros são também os maiores poluentes do ar.

2. A afirmativa correta, de acordo com o texto, é:
- (A) As grandes cidades, apesar de oferecerem vantagens à população, sofrem cada vez mais com os congestionamentos causados por veículos nas ruas.
 - (B) Todas as grandes cidades do mundo instituíram cobrança pelo uso das ruas, para tentar reduzir os congestionamentos e a poluição.
 - (C) Habitantes das grandes cidades dependem de seus próprios carros para chegar ao trabalho, pois nem todas têm transporte público.
 - (D) O metrô é o meio de transporte mais utilizado pela população das grandes cidades para seus deslocamentos até os locais de trabalho.
 - (E) A cobrança de pedágios urbanos tem sido a medida mais aceita ultimamente, em todas as grandes cidades, para diminuir a poluição.

3. ... *deve-se agarrar tão fundo em seu bolso que ele se sentirá desestimulado de usar o carro.* (2º parágrafo)

O mesmo sentido da frase acima está reproduzido, com outras palavras, em:

- (A) é preciso garantir que as pessoas gastem mais com seu carro.
- (B) é importante economizar quando isso estimula o uso do carro.
- (C) é fundamental desistir do uso do carro, para refletir no fundo do bolso das pessoas.
- (D) é preciso permitir o uso do carro como controle dos gastos dele decorrentes.
- (E) é necessário cobrar caro para levar as pessoas a desistirem de sair com seu carro.

4. – *no caso, as ruas e avenidas.* (2º parágrafo)

Ruas e avenidas retomam, no texto, o sentido de:

- (A) *ônibus e metrô.*
- (B) *espaço público.*
- (C) *excesso de veículos.*
- (D) *engarrafamentos eternos.*
- (E) *vasta malha de metrô.*

5. “*o espaço nas vias públicas é um bem valioso, e as pessoas que querem usá-lo têm de pagar por isso.*” (2º parágrafo)

O emprego das aspas na frase acima assinala

- (A) enumeração dos problemas de trânsito nas grandes cidades.
- (B) insistência numa informação desnecessária no texto.
- (C) afirmativa que contradiz todo o sentido do parágrafo.
- (D) reprodução exata das palavras de um especialista no assunto.
- (E) retificação da afirmativa anterior, sobre o transporte público.

6. ... por mais eficiente que venha a ser o transporte público ... (1º parágrafo)

Substituindo a expressão grifada por **os meios de transporte público**, a frase passa a ser, corretamente,

- (A) por mais eficiente que venham a ser...
- (B) por mais eficiente que venham a serem...
- (C) por mais eficientes que venham a ser...
- (D) por mais eficientes que venha a ser...
- (E) por mais eficientes que venham a serem...

7. A frase corretamente pontuada é:

- (A) Nas cidades européias; onde foram implantados pedágios o fluxo de automóveis se reduziu, diminuindo o número, e a extensão dos engarrafamentos.
- (B) Nas cidades, européias onde foram, implantados pedágios o fluxo de automóveis se reduziu; diminuindo o número e a extensão dos engarrafamentos.
- (C) Nas cidades européias onde foram implantados pedágios o fluxo de automóveis se reduziu diminuindo, o número e a extensão, dos engarrafamentos.
- (D) Nas cidades européias onde foram implantados pedágios; o fluxo de automóveis se reduziu diminuindo o número, e a extensão dos engarrafamentos.
- (E) Nas cidades européias onde foram implantados pedágios, o fluxo de automóveis se reduziu, diminuindo o número e a extensão dos engarrafamentos.

8. A frase escrita com correção, clareza e lógica é:

- (A) Com a alternativa de reduzir a poluição nas grandes cidades que é substituir os carros velhos para não atrapalhar o trânsito e causam mais acidentes sujando o ar por veículos novos.
- (B) A substituição dos carros velhos por veículos novos, que atrapalham ao trânsito causando mais acidentes além de deichar o ar mais sujo são uma alternativa para reduzir a poluição nas grandes cidades.
- (C) Uma alternativa para reduzir a poluição nas grandes cidades são os carros velhos que atrapalham ao trânsito, almentando o número de acidentes e com sугeiras no ar por veículos novos.
- (D) Uma alternativa para reduzir a poluição nas grandes cidades é substituir os carros velhos, que atrapalham o trânsito, causam mais acidentes e sujam o ar, por veículos novos.
- (E) A redussão da poluição nas grandes cidades congegue-se ao substituir os carros velhos, que atrapalham o trânsito, causam mais acidentes e sujam o ar, por veículos novos.

Atenção: As questões de números 9 a 15 baseiam-se no texto apresentado abaixo.

No final de 2006, a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária, Embrapa, respondeu a uma pergunta típica de almanaque: qual a cidade onde mais chove no Brasil? Dados anteriores mostravam que a Serra do Mar em São Paulo, entre Paranapiacaba e Itapanhaú, era a região mais chuvosa. Ubatuba acabava levando a fama. Mas agora sabe-se que é na amapaense Calçoene que o toró predomina. Chove 4.165 milímetros por ano, cerca de 500 milímetros a mais do que na Serra do Mar.

Era natural supor que na Amazônia estariam os locais de maior pluviosidade. Afinal, a região só possui duas estações no ano, verão e inverno – ambas medidas pela quantidade de água que cai dos céus. Em Belém, ou chove o dia todo (no inverno) ou chove todo dia (no verão). A explicação está no calor que, quando atinge seu ápice, faz com que a água caia por cerca de dez minutos. O folclore local diz que os compromissos são marcados para antes ou depois da chuva. Ou eram. São Pedro não anda mais tão pontual.

Segundo meteorologistas, o atraso da chuva para o começo da noite acontece por conta dos desmatamentos, que desequilibram o clima. Outro vilão é o El Niño – fenômeno atmosférico-oceânico que causa o aquecimento do Pacífico Tropical.

Persistindo o desmatamento, a chuva de Belém pode se tornar tão folclórica quanto a garoa diária que caía em São Paulo, hoje substituída por nada discretas tempestades de verão.

(Adaptado de **Brasil, Almanaque de Cultura Popular**. TAM nas nuvens. Andreato comunicação & cultura, março de 2007)

9. Conclui-se corretamente do texto que a *garoa diária* de São Paulo

- (A) permanece ainda hoje sob forma de tempestades de verão.
- (B) desapareceu em conseqüência de alterações ambientais.
- (C) existia por causa do El Niño, que altera a temperatura do oceano Pacífico.
- (D) constitui fenômeno climático idêntico ao das chuvas em Belém.
- (E) foi garantia para que a região sempre tivesse o maior índice de chuvas.

10. De acordo com o texto, a cidade brasileira que recebe maior quantidade de chuvas é

- (A) Calçoene.
- (B) Belém.
- (C) Ubatuba.
- (D) São Paulo.
- (E) Paranapiacaba.

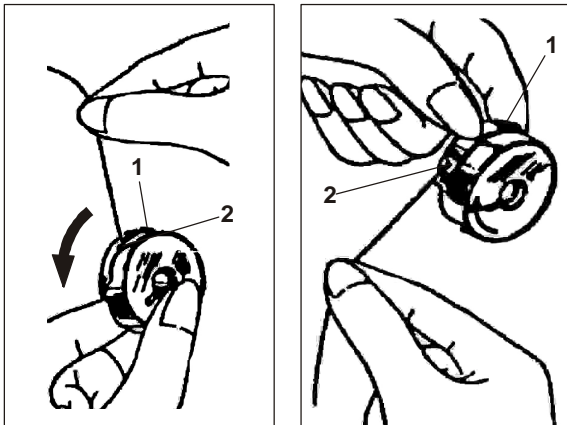
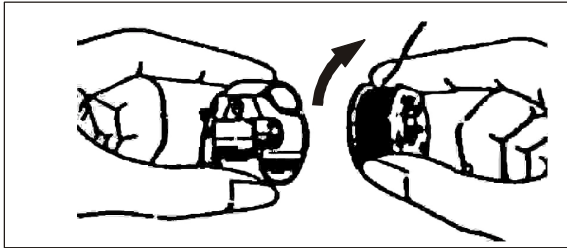
<p>11. A explicação, no texto, para as alterações no regime de chuvas na Amazônia está</p> <p>(A) na ausência de estudos mais rigorosos sobre o clima no Brasil.</p> <p>(B) na impossibilidade de medição correta em algumas cidades.</p> <p>(C) no desequilíbrio provocado no clima pelos desmatamentos.</p> <p>(D) na divisão do clima em apenas duas estações, inverno e verão.</p> <p>(E) na maior quantidade de chuvas que caem em toda a região.</p>	<p>15. Ubatuba <u>acabava</u> levando a fama. (1º parágrafo)</p> <p>O verbo conjugado nos mesmos tempo e modo que os do grifado acima está na frase:</p> <p>(A) ... respondeu a uma pergunta típica de almanaque...</p> <p>(B) ... que o toró predomina...</p> <p>(C) ... ou chove o dia todo...</p> <p>(D) ... que quando atinge seu ápice...</p> <p>(E) ... que caía em São Paulo...</p>
<p>12. <i>Ou eram.</i> (2º parágrafo)</p> <p>O comentário acima significa, no texto, que</p> <p>(A) as chuvas de inverno atrapalham os compromissos da população, pois costumam cair o dia todo.</p> <p>(B) a noção de que a chuva determina os compromissos em Belém é apenas uma história localizada, sem razão de ser.</p> <p>(C) a pontualidade dos moradores de Belém não é mais considerada um hábito marcante da região.</p> <p>(D) a ocorrência diária de chuvas em Belém não é mais tão previsível, como no passado.</p> <p>(E) os habitantes de Belém não assumem mais seus compromissos por causa das chuvas diárias de verão.</p>	<p>Raciocínio Lógico</p> <p>16. Um funcionário foi incumbido de entregar algumas correspondências em alguns setores de uma Unidade da Prefeitura Municipal de São Paulo. Ele pegou todas as correspondências no andar térreo e, em seguida, usando o elevador, cumpriu sucessivamente as seguintes etapas: subiu 5 andares, desceu 4, desceu 3, subiu 8 e subiu 5, quando, atingindo a cobertura do edifício, finalizou a tarefa. O número de andares desse edifício, contados do térreo à cobertura, é</p> <p>(A) 9</p> <p>(B) 10</p> <p>(C) 11</p> <p>(D) 12</p> <p>(E) 13</p>
<p>13. <i>Era natural supor que na Amazônia estariam os locais de maior pluviosidade.</i> (início do 2º parágrafo)</p> <p>O sentido da frase acima está, com outras palavras, em:</p> <p>(A) As chuvas caem certamente, em maior quantidade, na região amazônica.</p> <p>(B) A Amazônia seria, mais provavelmente, a região de maior quantidade de chuvas.</p> <p>(C) A Amazônia teria, naturalmente, os locais que recebem menos chuvas durante o ano.</p> <p>(D) As chuvas mais torrenciais são as que se originam na Amazônia, naturalmente.</p> <p>(E) A idéia de chuvas na Amazônia é natural, por causa de sua localização.</p>	<p>17. Se em certo ano bissexto o dia 1º de janeiro ocorreu em uma sexta-feira, então, nesse mesmo ano, o dia 1º de maio ocorreu em</p> <p>(A) um sábado.</p> <p>(B) um domingo.</p> <p>(C) uma segunda-feira.</p> <p>(D) uma terça-feira.</p> <p>(E) uma quarta-feira.</p>
<p>14. ... <u>a chuva</u> (...) <i>pode se tornar tão folclórica</i> ... (último parágrafo)</p> <p>Passando para o plural a expressão grifada acima, o restante da frase deverá ser:</p> <p>(A) podem se tornar tão folclóricas.</p> <p>(B) podem se tornarem tão folclórica.</p> <p>(C) podem se tornar tão folclórica.</p> <p>(D) pode se tornar tão folclóricas.</p> <p>(E) pode se tornarem tão folclórica.</p>	<p>18. Considere que os termos da seqüência seguinte são obtidos segundo determinado padrão.</p> <p style="text-align: center;">(20, 15, 21, 16, 22, 17, 23, ...)</p> <p>A soma do 12º e 13º termos dessa seqüência é um número</p> <p>(A) ímpar.</p> <p>(B) divisível por 3.</p> <p>(C) menor que 45.</p> <p>(D) compreendido entre 45 e 55.</p> <p>(E) maior que 55.</p>

<p>19. A sentença abaixo pode ser substituída por apenas uma palavra.</p> <p>“Lugar apropriado para se guardar vinhos e outras bebidas” (5)</p> <p>Considerando que o número que aparece entre parênteses corresponde ao total de letras que compõem essa palavra, então a sua letra inicial é</p> <p>(A) A</p> <p>(B) B</p> <p>(C) C</p> <p>(D) P</p> <p>(E) R</p>	<p>23. Para formar os dois primeiros pares de palavras abaixo foi obedecido um determinado padrão:</p> <p>procurador – odor</p> <p>conceito – tino</p> <p>clamavas – ?</p> <p>Segundo esse mesmo padrão, a palavra que substitui corretamente o ponto de interrogação é</p> <p>(A) aval</p> <p>(B) lava</p> <p>(C) vala</p> <p>(D) alma</p> <p>(E) alva</p>
<p>20. Certo dia, Alceste transportou alguns microcomputadores para 12 salas de uma Repartição Pública. Sabendo que 9 dessas salas receberam um único micro cada, enquanto que cada uma das restantes recebeu dois a mais do que cada uma das outras, quantos micros Alceste transportou nesse dia?</p> <p>(A) 15</p> <p>(B) 16</p> <p>(C) 18</p> <p>(D) 20</p> <p>(E) 21</p>	<p>24. Ferdinando desenhou uma bandeira composta de quatro listras horizontais e pediu a seu filho Zeca que a colorisse. Para tal, deu a Zeca três lápis de cor – nas cores preta, azul e vermelha – e as seguintes instruções: cada listra deve ser pintada com uma única cor; listras adjacentes (vizinhas) não podem ter a mesma cor. Nessas condições, de quantas maneiras distintas Zeca poderá colorir tal bandeira?</p> <p>(A) 36</p> <p>(B) 24</p> <p>(C) 20</p> <p>(D) 18</p> <p>(E) 10</p>
<p>21. Isolda fez um saque no valor de R\$ 130,00 no caixa eletrônico de um Banco, no momento em que ele emitia apenas cédulas de R\$ 10,00 e R\$ 20,00. O total de cédulas que, com certeza, Isolda NÃO deve ter recebido é</p> <p>(A) 12</p> <p>(B) 10</p> <p>(C) 9</p> <p>(D) 7</p> <p>(E) 6</p>	<p>25. Certo dia, Adriano, Benjamin e Cibele foram almoçar juntos em um restaurante popular que oferecia apenas três tipos de refeições (salada verde, sopa de feijão e filé de frango) e apenas três tipos de sobremesas (gelatina de morango, pudim de leite e goiabada com queijo). Sabe-se que:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cibele comeu a salada verde; – um dos três se serviu de sopa de feijão e comeu gelatina de morango como sobremesa; – a sobremesa de Adriano foi goiabada com queijo. <p>Considerando que tanto as refeições como as sobremesas servidas aos três eram distintas entre si, é correto afirmar que</p> <p>(A) Adriano comeu sopa de feijão.</p> <p>(B) Benjamin comeu filé de frango.</p> <p>(C) a sobremesa de Benjamin foi pudim de leite.</p> <p>(D) a sobremesa de Cibele foi gelatina de morango.</p> <p>(E) a sobremesa de Cibele foi pudim de leite.</p>
<p>22. Dos seguintes grupos de letras, apenas quatro apresentam uma característica comum:</p> <p>G E F D – J H I G – N L M J – S Q R T – X U V T</p> <p>Considerando que a ordem alfabética adotada exclui as letras K, W e Y, o único grupo que não tem a característica dos demais é</p> <p>(A) G E F D</p> <p>(B) J H I G</p> <p>(C) N L M J</p> <p>(D) S Q R T</p> <p>(E) X U V T</p>	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Instruções: As questões de números 26 a 28 referem-se às atividades de reforma, reparo e costura, à mão ou à máquina, de roupas de vestir, cama, mesa e banho.

26. Observe a seqüência.



A ação que está sendo mostrada nas figuras é a de

- (A) trocar o pé do calçador.
 - (B) limpar o prendedor de carretel.
 - (C) montar a controladora de linha.
 - (D) colocar a linha na caixa da bobina.
 - (E) controlar o dente impelente.
27. O Agente de Apoio Administrativo começa a costurar, à máquina, uma toalha e o tecido não avança. Uma das providências que ele deve tomar é
- (A) regular o dial para obter um ponto com comprimento maior.
 - (B) verificar se a bobina foi abastecida corretamente com a linha.
 - (C) limpar com um algodão úmido em água o dente impelente.
 - (D) reduzir a quantidade de linha da bobina.
 - (E) substituir a linha que passa pela lançadeira.

28. Embainhar uma peça de roupa é

- (A) pregar os bolsos.
- (B) embutir as bordas do tecido.
- (C) fazer a bainha.
- (D) costurar as penses.
- (E) desfazer a bainha.

29. Ao desempenhar atividade relacionada à telefonia, considere os seguintes procedimentos:

- I. Após ouvir a solicitação do interlocutor, informá-lo a respeito da ação que será realizada na seqüência.
- II. Avisar ao interlocutor que está transferindo a ligação para o setor solicitado.
- III. Utilizar expressões bem familiares (do tipo "bem", "amorzinho") para deixar o usuário à vontade.

Está correto o que se afirma APENAS em

- (A) I.
- (B) I e II.
- (C) I e III.
- (D) II.
- (E) II e III.

30. O Agente de Apoio Administrativo designado para trabalhar no setor de telefonia, dentre outras atribuições, deve

- (A) fazer a manutenção e pequenos reparos técnicos no equipamento de telefonia.
- (B) controlar o tempo de cada ligação pessoal dos funcionários do órgão em que trabalha.
- (C) selecionar as ligações externas que devem ser passadas para os dirigentes do órgão.
- (D) fazer inspeções periódicas nos aparelhos telefônicos das diversas seções do órgão em que trabalha.
- (E) conhecer a estrutura do órgão em que trabalha para direcionar corretamente as ligações externas.

31. Em uma ligação externa, um usuário dos serviços da Prefeitura está irritado ao telefone, afirmando ter ligado cinco vezes e que o ramal desejado está sempre ocupado. O usuário é ríspido e o Agente de Apoio Administrativo o trata da mesma forma. Neste caso, faltou ao Agente

- (A) atenção.
- (B) discrição.
- (C) objetividade.
- (D) autocontrole.
- (E) presteza.

32. No desempenho de suas atividades no setor de telefonia o Agente de Apoio Administrativo deve

- (A) desligar a mesa operadora da telefonia quando tiver que sair do seu posto.
- (B) ser discreto em relação às solicitações que recebe por telefone.
- (C) evitar transferir ligações de usuários que reclamam dos serviços.
- (D) alterar o tom de voz conforme o tipo de ligação que recebe.
- (E) ser atencioso somente com os usuários bem-educados.

33. O Agente de Apoio Administrativo presta serviços em um dos elevadores do prédio. Dentro do elevador a placa indica:

LOTAÇÃO MÁXIMA 10 PESSOAS OU 800 QUILOS

O elevador sai do térreo com 10 pessoas e, no segundo andar uma funcionária deseja entrar e ir ao 5º andar. O Agente

- (A) olha para a funcionária e vendo que é magra permite que ela entre.
- (B) pede para que algum usuário desça para dar lugar à funcionária.
- (C) deixa a funcionária entrar porque calcula que não se atingiu os 800 quilos.
- (D) solicita que a funcionária aguarde a próxima viagem porque o elevador está lotado.
- (E) manda a funcionária subir pela escada os três andares.

34. Considere as seguintes ações realizadas por um Agente de Apoio Administrativo que presta serviço no elevador:

- I. Prestar informações ao público sobre quais seções estão situadas em cada andar do prédio.
- II. Controlar o volume, o peso das cargas e o número de pessoas transportadas no elevador.
- III. Selecionar as pessoas que podem fazer uso do elevador.

Está correto o que se afirma APENAS em

- (A) I.
- (B) I e II.
- (C) I e III.
- (D) II.
- (E) II e III.


35. O uso de máquinas e equipamentos por parte dos funcionários envolve, primordialmente, entre outras, atitudes de

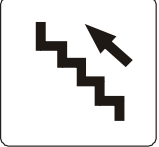
- (A) flexibilidade e consideração.
- (B) tranquilidade e assiduidade.
- (C) gratidão e segurança.
- (D) perseverança e liberdade.
- (E) responsabilidade e zelo.


36. Para realizar cópias reprográficas, um dos cuidados que o Agente de Apoio Administrativo deve ter com a máquina copiadora é


- (A) resfriar o papel destinado às cópias.
- (B) reproduzir sempre uma cópia a mais para seu arquivo pessoal.
- (C) reduzir em 50% os documentos para economizar no número de cópias.
- (D) retirar os clips ou os grampos das folhas a serem reproduzidas.
- (E) manter a máquina permanentemente em funcionamento para melhor conservá-la.


37. As placas de sinalização visual têm como objetivo avisar as pessoas sobre uma determinada situação. Dentre as placas abaixo, assinale aquela que, conforme normas legais, NÃO pode ser encoberta.

(A) 

(B) 

(C) 

(D) 

(E) 

38. Conforme legislação pertinente, se por motivo justificado o Agente de Apoio Administrativo tiver que se ausentar do seu local de trabalho durante o expediente, é seu dever

- (A) comunicar ao superior a respeito de sua saída e o respectivo motivo.
- (B) desligar a máquina ou equipamento que utiliza, fechar a seção e levar a chave.
- (C) deixar um bilhete na porta ou na mesa de trabalho avisando que saiu.
- (D) ser discreto e sair sem chamar muito a atenção.
- (E) exigir que seu superior o substitua na sua ausência.

39. Segundo o Estatuto dos funcionários públicos do município de São Paulo, um dos requisitos para desempenhar a função de Agente de Apoio Administrativo é

- (A) ser brasileiro e manter endereço fixo há mais de dois anos.
- (B) possuir carteira nacional de habilitação e título de eleitor.
- (C) desempenhar com zelo e presteza os trabalhos de que for incumbido.
- (D) ter o nome limpo no SPC (Serviço de Proteção ao Crédito).
- (E) pagar regularmente os impostos municipais, como o IPTU.

40. Um Agente de Apoio Administrativo foi aprovado no Concurso e, em seguida, tomou posse no seu novo cargo em uma das Secretarias do Município. Leia, a seguir, algumas situações que aconteceram com o Agente:

- I. Como não gostou do local onde começou a trabalhar, o Agente foi aconselhado por seus colegas a faltar ao serviço para ser transferido para outra Secretaria.
- II. No trabalho na Secretaria, o Agente procurou vestir-se e comportar-se corretamente, de forma a honrar a função pública.
- III. Após a escolha do local em que prestará serviços, o Agente procurou conhecer seus superiores e o funcionamento da Secretaria.

Das situações apresentadas, são atitudes corretas as que constam APENAS em

- (A) I.
- (B) I e II.
- (C) I e III.
- (D) II.
- (E) II e III.

41. Durante o atendimento presencial a um usuário, um Agente de Apoio Administrativo recebe um telefonema de outro usuário, pedindo informações sobre determinado serviço e, simultaneamente, toca seu aparelho celular. Neste caso, o Agente de Apoio Administrativo deve

- (A) desligar seu aparelho celular, anotar o número do telefone do usuário e, na primeira oportunidade entrar em contato com ele, e continuar o atendimento presencial.
- (B) interromper o atendimento presencial, atender à sua ligação particular e, caso a ligação do outro usuário ainda permaneça, pedir que ele entre em contato mais tarde.
- (C) priorizar o atendimento do celular, uma vez que observou, pelo número mostrado no visor, tratar-se de uma pessoa que não vê há muito tempo.
- (D) pedir ao usuário que solicitou a informação pelo telefone para aguardar "um momento" na linha e, após atender o celular, continuar o atendimento presencial.
- (E) solicitar ao usuário, ao qual fazia o atendimento presencial, que procure outro Agente de Apoio Administrativo para atendê-lo.

42. No atendimento presencial a um cliente irritado com algum aspecto do serviço, o funcionário deve

- (A) instruir o cliente sobre a forma de comportamento adequada.
- (B) mostrar uma postura de atenção e disponibilidade.
- (C) encaminhar o cliente a seu superior imediato.
- (D) chamar o serviço de segurança.
- (E) recusar-se a prestar atendimento até que o cliente se acalme.

43. Na cidade de São Paulo, o órgão da administração pública que tem por missão aprimorar a qualidade de atendimento ao público e promover a interlocução entre o município e as instituições públicas é

- (A) a Ouvidoria Geral.
- (B) a Corregedoria Municipal.
- (C) o Centro de Atendimento ao Município.
- (D) a Defensoria Pública.
- (E) o Ministério Público.

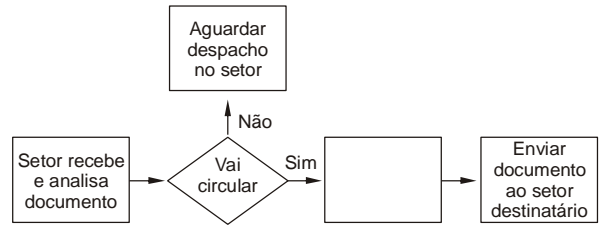
44. De acordo com a Lei nº 10.741 – Lei do Idoso, os idosos devem ter atendimento preferencial em quaisquer serviços. Nesse caso, incluem-se nesta categoria aquelas pessoas com

- (A) idade igual ou superior a 40 anos.
- (B) idade igual ou superior a 50 anos.
- (C) idade igual ou superior a 60 anos.
- (D) idade igual ou superior a 35 anos, se portador de deficiência.
- (E) qualquer idade, se portador de deficiência.

45. Ao realizar qualquer tipo de atendimento ao público em geral, deve-se

- (A) usar um tom de voz incisivo, mais alto que o normal.
- (B) utilizar sempre termos técnicos.
- (C) manter uma postura distante e objetiva.
- (D) tratar com urbanidade os usuários.
- (E) interromper o interlocutor quando já tiver elementos suficientes para a resposta.

46. Considere.



A figura acima ilustra o fluxo de atividades próprias de um setor de expedição e distribuição de documentos. O quadrado em branco corresponde à seguinte atividade:

- (A) classificar documento e solicitar o seu arquivamento.
- (B) carimbar documento e encaminhar ao chefe do setor.
- (C) ler documento e tomar ciência do seu conteúdo.
- (D) divulgar documento e controlar a sua circulação.
- (E) despachar documento e emitir guia de remessa.

47. Documento é o suporte da informação. Então, informação é

- (A) a idéia ou mensagem contida em um documento.
- (B) todo documento escrito, como livro, revista, relatório etc.
- (C) um conjunto de documentos que tratam do mesmo assunto.
- (D) a parte material de que os documentos são feitos.
- (E) aquele documento que foi considerado de valor.

48. Um funcionário é encarregado de receber, registrar, distribuir e controlar a tramitação e a expedição de documentos. Ele trabalha no serviço de

- (A) reprografia.
- (B) referência.
- (C) protocolo.
- (D) telefonia.
- (E) digitação.

49. Quando uma autoridade determina a guarda de um documento que já cumpriu a sua tramitação, esse documento deve ser

- (A) descartado.
- (B) arquivado.
- (C) despachado.
- (D) reproduzido.
- (E) expedido.

50. Um funcionário da administração pública encontrou, em um depósito, pacotes de documentos empoeirados e desorganizados. Para saber se são documentos que precisam ser organizados e guardados pela administração, em primeiro lugar o funcionário deve

- (A) separar os documentos com mais de dez anos.
- (B) eliminar os documentos rasurados e sujos demais.
- (C) limpar os documentos com pano limpo e úmido.
- (D) elaborar uma lista dos documentos.
- (E) procurar identificar os documentos para dar adequado destino a eles.