



ITAIPU BINACIONAL

REF. EDITAL N° 003/2009- CONCURSO PÚBLICO

AUXILIAR ADMINISTRATIVO II

INSTRUÇÕES

- Você está recebendo do fiscal um Caderno de Questões com 50 (cinquenta) questões numeradas sequencialmente, sem repetição ou falha.
- E a Folha de Respostas personalizada para transcrever as respostas da prova objetiva.

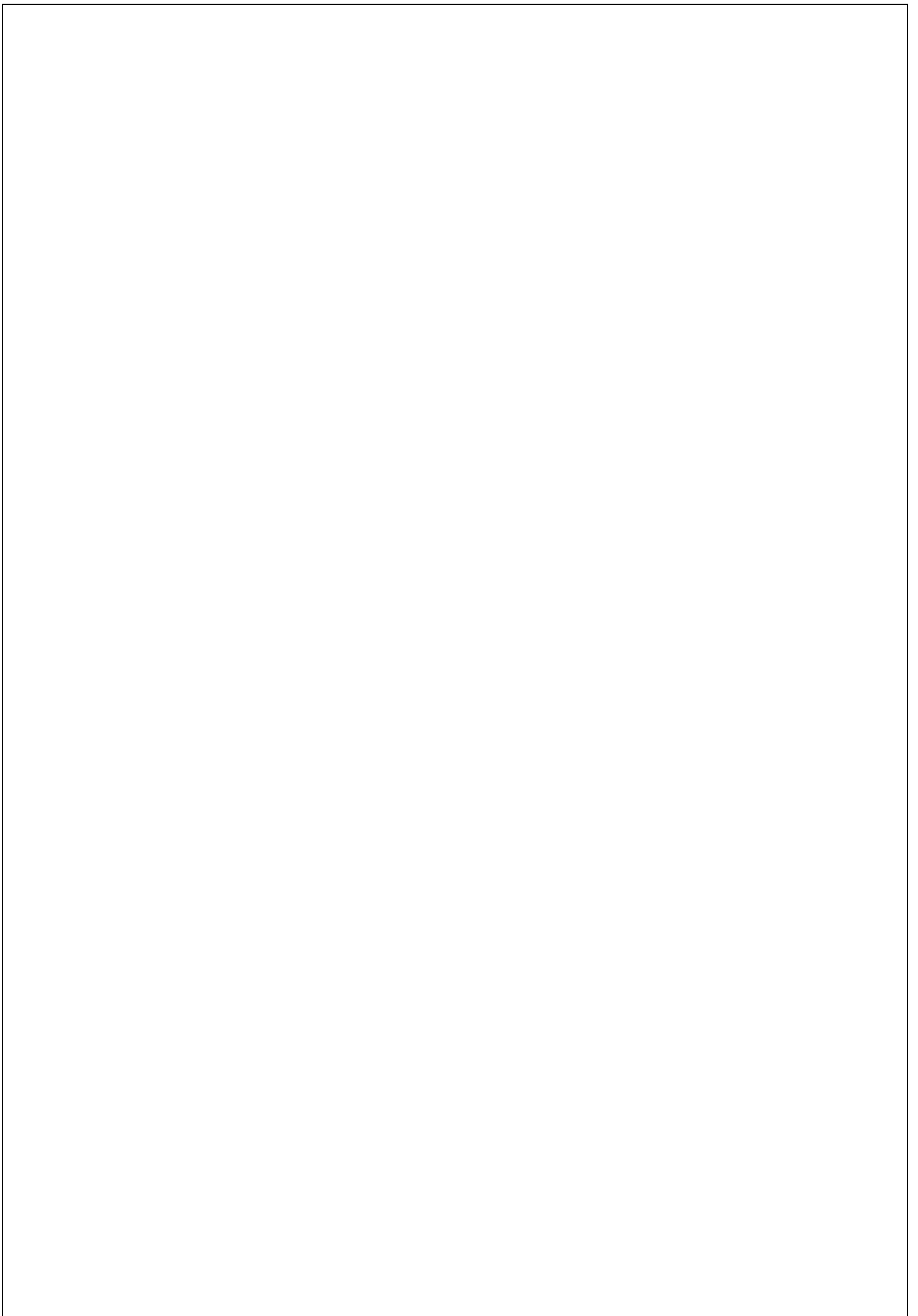
ATENÇÃO

- 1- É proibido folhear o Caderno de Questões antes da autorização do fiscal.
- 2- Após autorização, verifique se o Caderno de Questões está completo, sem falhas de impressão e se a numeração está correta. Confira também se sua prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique o fato ao fiscal imediatamente.
- 3- Confira seu nome completo, o número de seu documento e o número de sua inscrição na Folha de Respostas. Caso encontre alguma irregularidade, comunique o fato ao fiscal para as devidas providências.
- 4- Você deverá transcrever as respostas das questões objetivas para a Folha de Respostas, que será o único documento válido para a correção das provas. O preenchimento da Folha de Respostas é de inteira responsabilidade do candidato.
- 5- Na Folha de Respostas, a marcação deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo espaço compreendido pelo quadrado, com caneta esferográfica de tinta na cor azul ou preta, de forma contínua e densa.
- 6- Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 (cinco) alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); você deve assinalar somente uma como correta.
- 7- A Folha de Respostas não poderá ser dobrada, amassada, rasurada ou conter qualquer marcação fora dos campos destinados às respostas.
- 8- Na correção da Folha de Respostas, será atribuída nota 0 (zero) às questões não assinaladas, que contiverem mais de uma alternativa assinalada, emenda ou rasura, ainda que legível.
- 9- Você dispõe de 4h (quatro horas) para fazer a prova, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Faça-a com tranquilidade, mas controle seu tempo.
- 10- Você somente poderá deixar definitivamente a sala de prova após 60 (sessenta) minutos de seu início. Em nenhum momento os candidatos deverão levar o caderno de provas. As provas e os Gabaritos Preliminares estarão disponíveis no site da AOCP (www.aocp.com.br) à partir do dia 19/10/2009, e o prazo para interposição de recursos contra o gabarito será do dia 20 ao dia 21/10/2009. Todos os candidatos obterão as respostas individuais dos recursos interpostos, o qual sairá no dia 26/10/2009 juntamente com o gabarito pós recursos. Os 03 (três) últimos candidatos da sala só poderão sair juntos, após a conferência de todos os documentos da sala e assinatura da ata. Os 03 (três) últimos candidatos da sala só poderão sair juntos, após a conferência de todos os documentos da sala e assinatura da ata.
- 11- Os 03 (três) últimos candidatos da sala só poderão sair juntos, após a conferência de todos os documentos da sala e assinatura da ata.
- 12- Durante a prova, não será permitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou anotações, calculadoras, relógios digitais, agendas eletrônicas, *paggers*, telefones celulares, BIP, *Walkman*, gravador ou qualquer outro equipamento eletrônico. A utilização desses objetos causará eliminação imediata do candidato.
- 13- Os objetos de uso pessoal, incluindo telefones celulares, deverão ser desligados e mantidos dessa forma até o término da prova e entrega da Folha de Respostas ao fiscal.
- 14- Qualquer tentativa de fraude, se descoberta, implicará em imediata denúncia à autoridade competente, que tomará as medidas cabíveis, inclusive com prisão em flagrante dos envolvidos.

QUESTÃO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
RESP.																									
QUESTÃO	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
RESP.																									



Realização



CONHECIMENTO ESPECÍFICO

Questão 01

Analise e assinale a(s) assertiva(s) que define(m) corretamente o termo para a afirmativa abaixo.

“Instrumento arquivístico resultante de avaliação, que tem por objetivos definir prazos de guarda e destinação de documentos, com vista a garantir o acesso à informação a quantos dela necessitem. Sua estrutura básica deve necessariamente contemplar os conjuntos documentais produzidos e recebidos por uma instituição no exercício de suas atividades, os prazos de guarda nas fases corrente e intermediária, a destinação final – eliminação ou guarda permanente – , além de um campo para observações necessárias à sua compreensão e aplicação.”

- I. Tabela de temporalidade.
- II. Administração de documentos.
- III. Tabela de Equivalência.
- IV. Plano de Classificação.

- (A) Apenas I está correta.
- (B) Apenas I e II estão corretas.
- (C) Apenas III está correta.
- (D) Apenas II e IV estão corretas.
- (E) Apenas IV está correta.

Questão 02

Com relação aos documentos oficiais, relacione as colunas e depois assinale a sequência correta nas opções abaixo:

- A. Abaixo-assinado
- B. Moção
- C. Termo
- D. Portaria

- () Proposta referente a uma questão levantada durante uma reunião ou em decorrência de algum incidente nela. Proposta apresentada em Assembléia Deliberativa por um de seus membros.
- () Em linguagem jurídica, usado no mesmo sentido de auto, exprimindo a redução a escrito de um ato ou de uma diligência. Encontram-se no documento as expressões como: termo de responsabilidade, termo de vista, termo de juntada, termo avulso, termo judicial, termos de procuração, termos de registro, termos gerais, termos nos autos, termos de homologações e outros.
- () Documento oficial que baixa de qualquer dos ministérios a uma repartição ou a um indivíduo e é assinado pelo ministro em nome do chefe do Estado ou por um diretor de repartição.
- () Documento que contém reivindicações, pedidos ou manifestações de protesto ou solidariedade. É assinado por várias pessoas. É um requerimento, uma subscrição.

- (A) C – B – D – A.
- (B) B – D – C – A.
- (C) B – A – D – C.
- (D) A – C – D – B.
- (E) B – C – D – A.

Questão 03

Saber usar o telefone é uma habilidade indispensável. Se soubermos utilizá-lo com eficiência, além de economizar dinheiro com ligações inúteis, inconvenientes e demoradas, transmitiremos imagem positiva da empresa. Considerando, portanto, a importância e o cuidado por parte do profissional na utilização desta ferramenta nas organizações, informe falso (F) para a forma incorreta e (V) para a forma correta de atendimento do cliente ao telefone e a seguir, indique a opção com a sequência correta.

- () Soletre números pausadamente. Existem pessoas que possuem dificuldades em memorizar números e anotar rapidamente.
- () Enfatize as palavras mais importantes, dê vida a sua voz.
- () Ao transferir uma ligação, certifique-se de que a pessoa realmente conseguiu falar com quem desejava.
- () As saudações devem ser formais, como: “Bom dia”, “até logo”, podendo até usar gírias, para ser mais simpático.

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

Questão 04

Considerando a importância dos tipos de clientes para adoção de estratégia no atendimento, assinale a alternativa que associa corretamente os números do primeiro bloco de palavras à(s) letras do segundo bloco. Alguns números poderão ser utilizados mais de uma vez e outros poderão não ser usados.

1. Ciente amigo
 2. Cliente Despreocupado
 3. Cliente Exigente
 4. Cliente Tímido
-
- A. Cliente ideal para se manter um bom relacionamento e oferecer o que a empresa tem de melhor, com calma e tempo para dar-lhe boas informações e comodidade.
 - B. O Atendente deve possuir competência suficiente para explanar sobre o que está oferecendo.
 - C. Indicado que se estabeleça um relacionamento de confiança com o cliente para que ele possa expressar-se mais livremente.
 - D. Acessível, fácil de se relacionar, educado e cooperativo. Tomar cuidado e não estabelecer intimidade demasiada.

- (A) 1A – 2B – 3D – 4C.
(B) 1B – 2A – 3C – 4D.
(C) 1D – 2A – 3B – 4C.
(D) 1C – 2B – 3A – 4D.
(E) 1D – 2B – 3C – 4A.

Questão 05

Em relação à correspondência e atos oficiais, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta (s).

- I. O uso do tratamento Digníssimo, nas correspondências oficiais foi abolido em razão de que a dignidade é pressuposto para que se ocupe qualquer cargo público, sendo desnecessário a sua repetida evocação.
- II. A instrução Normativa nº. 4 estabelece ainda que na redação dos atos e comunicações oficiais devem ser evitados, entre outros, o uso de palavras ou expressões estrangeiras, exceto se indispensáveis (em razão do uso consagrado, ou que não tenham exata tradução).
- III. A redação oficial tem como objetivo racionalizar o trabalho e diminuir o custo. Por isso, procura disciplinar o uso de expressões e fórmulas, aconselhando determinados fechos em lugar de outros que se apresentam demasiadamente prolixos e melosos. Evita-se, portanto: Para os devidos fins. De ordem superior. Chamo a atenção de V.Sª. Reporto-me ao seu ofício em referência. O assunto em epígrafe.
- IV. Com o fito de simplificar a uniformizar o fecho das comunicações oficiais, a IN 1º. 4 estabelece o emprego somente de dois fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial: para as autoridades superiores, inclusive o Presidente da República: Respeitosamente. Para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior: Atenciosamente.

- (A) Apenas I e IV estão corretas.
(B) I, II, III e IV estão corretas.
(C) Apenas II e III estão corretas.
(D) Apenas III está correta.
(E) Apenas II e IV estão corretas.

Questão 06

Por envolver geralmente a empresa e o seu cliente, o atendimento ao telefone exige muito cuidado. Considerando esta afirmativa assinale a alternativa que NÃO se apresenta correta no atendimento telefônico.

- I. Cumpra as promessas que fizer ou sua imagem profissional será comprometida.
- II. Coloque-se sempre no lugar do outro e imagine como gostaria de ser tratado.
- III. Quem fez a ligação não tem a preferência para terminá-la.
- IV. Procure não fazer ou receber ligações particulares no ambiente de trabalho.

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

Questão 07

Interprete o texto a seguir e responda ao que se pede na sequência.

“Um consultor foi convidado para ministrar palestra aos funcionários da alta administração de uma empresa, cujo tema era Excelência em Serviços. Empresa de porte médio/grande, com 1.500 funcionários, multinacional, do ramo industrial de bens de consumo. O Convite partiu do próprio presidente, entusiasta da Qualidade e mentor do Programa de Qualidade Total da empresa. No dia combinado, apresentou-se na portaria, o qual recebeu, sem sequer um “bom dia” a seguinte ordem: *Estacionamento dentro da fábrica só para funcionários. O local de visitantes está lotado, e o seu carro tem que ficar na rua.* Estacionou seu carro no local indicado, e novamente, chegando à portaria para identificar-se e, nova surpresa: sua pasta foi aberta e após ser vasculhada todo o seu material didático e documentos pessoais, sua identidade foi retida e só depois desta vasta rotina foi encaminhado ao prédio da diretoria. Após efetuar o seu trabalho e participação do almoço, sem sequer efetuar comentário algum a respeito do ocorrido, foi acompanhado pelo presidente e pelo diretor de Recursos Humanos até a portaria para as despedidas finais. Na entrega do seu crachá de visitante e antes de receber a sua carteira de identidade de volta, ouviu do mesmo recepcionista em tom policial: *preciso que o Senhor abra a sua pasta para inspeção. São normas da empresa.* Os diretores ficaram pálidos e a revista foi bruscamente interrompida pelo diretor de Recursos Humanos que, por instantes, quis repreender o funcionário pela atitude. O palestrante deixou o clima ficar mais ameno e aproveitou para reforçar alguns conceitos e, na oportunidade, triangulou opiniões sobre o fato que acabara de acontecer e, em conjunto, concluíram alguns aspectos importantes a respeito qualidade em serviços”.

Alguns desses aspectos se encontram descritos abaixo. Solicita-se, portanto, proceder à análise das assertivas elencadas e assinalar a(s) alternativa(s) que aponta(m) a(s) correta(s).

- I. As normas, para funcionarem de maneira satisfatória, não devem ter a participação dos envolvidos nelas, uma vez que a participação, mesmo que indireta, pode gerar orgulho e superioridade comprometendo todo o processo funcional.
- II. Normas são feitas para serem revistas e, periodicamente, atualizadas. Uma norma não pode ser tratada como algo imutável.
- III. Os funcionários chamados de pontos de equilíbrio - recepcionistas, atendentes, telefonistas etc.-, devem receber treinamento extra, denominado o “uso do bom senso”.
- IV. Não há norma que especifique como utilizar o bom senso. Normas são normas. Via de regra, são de natureza rígida, inflexíveis. A flexibilidade está no uso do bom senso.

- (A) Apenas I e III estão corretas.
- (B) Apenas II, III e IV estão corretas.
- (C) Apenas II e IV estão corretas.
- (D) Apenas IV está correta.
- (E) Apenas I está correta.

Questão 08

Considerando a importância da identificação do estilo de comunicação para o sucesso no momento da negociação, analise os seis modelos de estilo de comunicação listadas a seguir:

1. Tendência para o comando, controle ou influência sobre as pessoas. Tendem a ser muito competitivas.
2. Expressivas e geralmente muito sensíveis. Falantes, entusiasmadas e muito estimuladas.
3. Estilo combina com a alta dominação e baixa sociabilidade. Gostam de dar ordens sem contestações.
4. Baixa dominação e baixa sociabilidade. Precisas, deliberadas, questionadoras, disciplinadas, científicas, preocupadas, sérias.
5. Alta sociabilidade e baixa dominação. Realizam suas tarefas em silêncio. Assumindo suas atividades de maneira atenta. Fáceis de lidar, não emitem opinião.
6. Reflete a forma como controlamos a expressão de nossas emoções. Pode ser definida como a tendência de busca de relacionamentos interativos com outras pessoas.

Baseando-se nas características acima, assinale a alternativa que as define corretamente.

- (A) 1 - Reflexivo / 2 - Cordato / 3 - Sociabilidade / 4 - Dominação / 5 - Emotivo / 6 - Diretivo.
- (B) 1 - Cordato / 2 - Sociabilidade / 3 - Dominação / 4 - Emotivo / 5 - Diretivo / 6 - Reflexivo.
- (C) 1 - Dominação / 2 - Emotivo / 3 - Diretivo / 4 - Reflexivo / 5 - Cordato / 6 - Sociabilidade.
- (D) 1 - Emotivo / 2 - Diretivo / 3 - Reflexivo / 4 - Cordato / 5 - Sociabilidade / 6 - Dominação.
- (E) 1 - Diretivo / 2 - Reflexivo / 3 - Cordato / 4 - Sociabilidade / 5 - Dominação / 6 - Emotivo.

Questão 09

Preencha a lacuna abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta.

Ela diz respeito a uma realidade humana que é construída histórica e socialmente a partir das relações coletivas dos seres humanos nas sociedades onde nascem e vivem. Ela, a _____ é definida como a teoria, o conhecimento ou a ciência do comportamento moral, que busca explicar, compreender, justificar e criticar um conjunto de regras de conduta consideradas como válidas, quer de modo absoluto para qualquer tempo ou lugar, quer para grupo ou pessoa determinada. Ela é filosófica e científica.

- (A) Moral
- (B) Lei
- (C) Amoral
- (D) Ética
- (E) Responsabilidade social

Questão 10

Informe se é falso (F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo sobre os elementos constitutivos de ata.

- () Localizadores temporais sempre por extenso e espaço da reunião.
- () Considerar a expressão: Nada sabendo em desabono de sua conduta.
- () Nome e sobrenome das pessoas presentes, com respectivas qualificações.
- () Assinatura do presidente, secretário e participantes da reunião.

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

Questão 11

Preencha as lacunas abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta.

“Nenhum homem é uma ilha”. (John Donne, poeta inglês do século XVI)

Essa frase nos ajuda a compreender que a vida humana é o convívio. Para o ser humano, viver é conviver. É justamente a convivência, na vida social e comunitária, que o ser humano se descobre e se realiza enquanto ser moral e ético. Entretanto, tal realidade não pode ser reduzida tão somente a este campo; ela extrapola indo, inclusive além do campo político-econômico. Hodiernamente, tudo o que envolve questões de valor, de convivência, de consciência, de justiça, envolve vidas humanas. Onde há _____ em jogo, impõe-se necessariamente um problema ético. O homem, enquanto ser ético, enxerga seu semelhante, não lhe é indiferente. O apelo que o outro me lança é o de ser tratado como gente, pessoa, e não como coisa ou bicho (e que também merece respeito, carinho). Nesse sentido, a Ética vem denunciar toda a realidade em que o ser humano é coisificado e animalizado, ou seja, em que o ser humano concreto é desrespeitado na sua condição humana. Vive-se, dessa forma, uma _____.

- (A) Vida humana / crise ética.
- (B) Essência / questão de trato social.
- (C) Confiança / ação social.
- (D) Justiça distributiva / ação ética.
- (E) Teleologia / intenção de responsabilidade.

Questão 12

Preencha a lacuna abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta.

Juntamente com a moral, ambas são, na realidade, duas faces da mesma moeda, pois uma esta voltada para o interior e a outra se volta para o mundo. Nesse sentido, precisa-se que se desenvolva a _____ e se exteriorize a moralidade.

- (A) Responsabilidade
- (B) Capacitação
- (C) Conduta
- (D) Veracidade
- (E) Ética

Questão 13

Assinale a alternativa que associa corretamente os números do primeiro bloco de palavras à(s) letra(s) do segundo bloco, com relação aos sete pecados do atendimento ao cliente.

1. Apatia
2. Jogo de responsabilidade
3. Desdém
4. Má Vontade

- A. Há funcionários que se dirigem ao cliente, de cima para baixo, como se ele não soubesse nada, fosse uma criança. Isso enfurece as pessoas.
- B. Ocorre quando os funcionários de uma empresa não demonstram que se importam com o cliente. As pessoas ficam bravas, ofendem-se.
- C. Os funcionários tentam livrar-se do cliente, sem resolver o problema dele.
- D. A síndrome de vai-para-lá e vai-para-cá. Há pessoas que mandam os clientes de um lugar para o outro, sem nunca resolver nada.

- (A) 1D – 2B – 3A – 4C.
- (B) 1C – 2D – 3B – 4A.
- (C) 1A – 2C – 3B – 4D.
- (D) 1D – 2A – 3C – 4B .
- (E) 1B – 2D – 3A – 4C.

Questão 14

“Em fins da década de 1980, alguns curtumes e empresas farmacêuticas internacionais tentavam encontrar áreas baratas para descarte de efluentes. Nesse intuito, procuraram quase todos os países da Costa Oeste da África, de Marrocos ao Congo. A Nigéria concordou em receber bifenis policlorados (produto conhecido por PCB, conhecido cancerígeno) altamente tóxicos. Trabalhadores sem equipamentos de proteção, usando sandálias de dedo e bermudas, descarregaram os barris de PCB e os deixavam perto de uma área residencial. Nem os residentes nem os trabalhadores sabiam que os barris continham lixo tóxico.” O texto trata de

- (A) Imperialismo ético.
- (B) Equidade.
- (C) Relativismo cultural.
- (D) Utilitarismo.
- (E) Deontologia.

Questão 15

Considerando que a administração da documentação pública ou de caráter público compete às instituições arquivísticas federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) corretas(s).

- I. São Arquivos Federais o Arquivo Nacional do Poder Executivo, e os arquivos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário. São considerados, também, do Poder Legislativo os arquivos do Ministério da Marinha, do Ministério das Relações Exteriores, do Ministério do Exército e do Ministério da Aeronáutica.
- II. São Arquivos Estaduais o arquivo do Poder Executivo, o arquivo do Poder Legislativo e o arquivo do Poder Judiciário.
- III. São Arquivos do Distrito Federal o arquivo do Poder Executivo, o Arquivo do Poder Legislativo e o arquivo do Poder Judiciário.
- IV. São Arquivos Municipais o arquivo do Poder Executivo, o arquivo do Poder Legislativo e do poder Judiciário.

- (A) I, II, III e IV estão corretas.
- (B) Apenas II, III e IV estão corretas.
- (C) Apenas I, e II estão corretas.
- (D) Apenas II e III estão corretas.
- (E) Apenas I e IV estão corretas.

Questão 16

Ato é a ação particular interna do Estado realizada mediante um órgão ou agente do Poder Público. Em Direito Público, significa todo ato praticado por representante dos poderes públicos no exercício de suas funções. Ato é declaração e são vários seus tipos. Baseado nesta definição analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) corretas(s) que define os tipos de atos.

- I. Ato atributivo.
- II. Ato autêntico.
- III. Ato de Infração.
- IV. Ato jurídico.

- (A) Apenas III está correta.
- (B) Apenas I, II e IV estão corretas.
- (C) Apenas II e III estão corretas.
- (D) Apenas I e II estão corretas.
- (E) I, II, III e IV estão corretas.

Questão 17

Em relação ao método de arquivo geográfico, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. O método Geográfico é o mais indicado para os casos em que consideramos a *procedência* ou o *local* como elemento principal em um documento.
- II. Quando se trata de outros países, este método, alfabetiza-se o país em primeiro lugar, seguido da capital e do nome do correspondente. As demais cidades são organizadas em ordem alfabética, após a capital do país a que se referem.
- III. Na ordenação pelo nome de cidade, estado e elemento correspondente, as fichas ou pastas individuais são dispostas no arquivo em ordem alfabética que considera a cidade em primeiro lugar e dentro dela, os nomes dos correspondentes. Não há necessidade que nas pastas constem os nomes dos estados.
- IV. Na ordenação pelo nome do estado, cidade e elemento correspondente, considera-se o estado em primeiro lugar em ordem alfabética, dentro dele, começa-se a alfabetização das capitais, seguido das cidades, em ordem alfabética ou não, dependendo dos critérios do arquivista.

- (A) Apenas I, II e III estão corretas.
(B) Apenas I e III estão corretas.
(C) Apenas I, III e V estão corretas.
(D) Apenas I, II e IV estão corretas.
(E) Apenas I e IV estão corretas.

Questão 18

Relacione as colunas e depois assinale a sequência correta nas alternativas abaixo. Algumas letras poderão ser utilizadas mais de uma vez e outras poderão não ser utilizadas.

- A. Ética Empresarial
B. Mundo dos Negócios
C. Filosofias Morais À Ética nos Negócios
D. Responsabilidade Social

- () Compreender a dimensão legal.
() Seus tipos são: *legal, ética, econômica e filantrópica*.
() Lei de Proteção aos Consumidores.
() Problemas de concorrência.

- (A) B – C – D – A.
(B) D – D – D – D.
(C) A – A – A – D.
(D) C – B – C – A.
(E) B – D – B – B.

Questão 19

Informe se é falso (F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo sobre a gestão arquivística de documentos eletrônicos.

- () A comunidade arquivística internacional não reconhece o sistema de gerenciamento arquivístico de documentos como um instrumento capaz de garantir a criação e a manutenção de documentos eletrônicos confiáveis ou, segundo a diplomática arquivística contemporânea, de documentos eletrônicos fidedignos e autênticos.
() Documento de arquivo é gerado no curso de uma atividade prática e serve como fonte de prova da ação que o gerou, sendo que o valor desta fonte depende da fidedignidade e autenticidade do documento.
() Podemos conceituar fidedignidade como a capacidade de um documento arquivístico sustentar os fatos que atesta. Refere-se à autoridade e à confiabilidade de um documento. Está relacionada ao momento da produção do documento.
() No caso dos documentos eletrônicos, além dos elementos citados, como suporte, forma, anotações do contexto jurídico-administrativo, contexto documentário, apresentam-se também: Forma: links, nome do originador (e-mail), assinatura digital, certificado da assinatura digital e outros. Anotações: data, hora e local da transmissão; indicação de anexos e outros. Contexto: contexto tecnológico (hardware e software).

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

Questão 20

Com relação às formas de se proceder ao atender ao telefone, analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. Quando pedir para aguardar na linha, deve-se perguntar se a pessoa poderá aguardar, explicar o porquê da espera e retornar a cada 20 ou 30 segundos com alguma informação.
- II. Quando transferir a chamada dê o nome e o ramal da pessoa que irá lhe atender, evitando, dessa forma, caso a ligação venha a cair, a pessoa que telefonou poderá ligar novamente.
- III. Se alguém deixar um recado pedindo retorno, faça-o mais breve possível. Um dia inteiro é o máximo de tempo para retornar uma ligação, sem que sejam violadas as regras básicas de educação e de profissionalismo.
- IV. Quando houver demora demasiada, em razão da pessoa a qual a ligação irá ser transferida estar ocupada: se encontra em outra ligação ou realizando outro atendimento, pergunte-lhe se prefere deixar uma mensagem, ou indique-lhe um profissional com as competências necessárias para resolver-lhe a situação.

- (A) Apenas I, II e III estão corretas.
- (B) I, II, III e IV estão corretas.
- (C) Apenas II, III e IV estão corretas.
- (D) Apenas II e III estão corretas.
- (E) Apenas II e IV estão corretas.

Questão 21

No relacionamento entre a empresa e o cliente, podemos considerar que quando o cliente é muito bem atendido e leva com ele excelentes lembranças da relação que teve com o produto ou serviço adquirido, servindo o cliente como propagador positivo da imagem da empresa ao mercado, ou seja, ele promove a empresa para pessoas do relacionamento dele. Pergunta-se esse momento é definido como

- (A) momento da verdade encantado.
- (B) momento da verdade apático.
- (C) momento da verdade vaidoso.
- (D) momento da verdade mágico.
- (E) momento da verdade natural.

Questão 22

Informe se é falso(F) ou verdadeiro (V) o que se afirma abaixo e, a seguir, indique a opção com a sequência correta.

- () Integram o SINAR – Sistema Nacional de Arquivos, que tem como órgão central o CONARQ: o Arquivo Nacional; os arquivos do Poder Executivo Federal; os arquivos do Poder Legislativo Federal; os arquivos do Poder Judiciário Federal; os arquivos estaduais dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário; os arquivos do Distrito Federal dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário; os arquivos municipais dos Poderes Executivo e Legislativo.
- () As pessoas físicas e jurídicas de direito privado, detentoras de arquivos, podem integrar o SINAR mediante acordo ou ajuste com o órgão central.
- () Acumulação quer dizer reunião de documentos produzidos e/ou recebidos no curso das atividades de uma entidade coletiva, pessoa ou família.
- () Arquivo Central é o conjunto de documentos, em tramitação ou não, que, pelo seu valor primário, é objeto de consultas frequentes pela entidade que o produziu a quem compete a sua administração.

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

Questão 23

Em relação à variável relações interpessoais, relacione as colunas e depois assinale a sequência correta nas alternativas abaixo, entendido ser ela uma das quatro variáveis organizacionais dos sistemas de administração, que são utilizadas para analisar e comparar as maneiras através das quais as organizações administram os seus participantes. Alguns números poderão ser utilizados mais de uma vez e outros poderão não ser utilizados.

1. Sistema Autoritário Coercitivo
2. Sistema Autoritário Benevolente
3. Sistema Consultivo
4. Sistema Participativo

- () A empresa incentiva a organização informal.
() Formação de grupos informais é importante.
() A organização informal é vedada e considerada prejudicial.
() Ao toleradas com alguma condescendência.
() Confiança mútua, participação e envolvimento grupal.
() Os cargos confinam as pessoas.

- (A) 2 – 2 – 4 – 3 – 1 – 1.
(B) 3 – 1 – 2 – 1 – 2 – 3.
(C) 3 – 4 – 1 – 2 – 4 – 1.
(D) 4 – 2 – 4 – 3 – 3 – 2.
(E) 2 – 3 – 1 – 1 – 2 – 4.

Questão 24

A respeito de responsabilidade social, assinale a alternativa INCORRETA.

- I. O termo *natureza* é de importância fundamental para os deontologistas. Em geral, eles consideram a natureza dos princípios morais permanente e estável e acreditam que observá-los define o que é ético.
- II. Os deontologistas não acreditam que o indivíduo tenha certos direitos absolutos: *liberdade de consciência, liberdade de consentimento; liberdade de ter privacidade, liberdade de expressão; processo legal justo.*
- III. Para determinar se uma conduta é ética, os deontologistas procuram identificar sua conformidade com princípios morais.
- IV. Os relativistas usam a si mesmos e as pessoas em volta como base para definir padrões morais e éticos.
- V. O relativista observa as ações dos membros de algum grupo relevante e tenta determinar o consenso existente no tocante a um dado comportamento.

- (A) Apenas I e IV.
(B) Apenas II, III e V.
(C) Apenas III.
(D) Apenas II e IV.
(E) Apenas IV e V.

Questão 25

Preencha as lacunas abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta.

As organizações são formadas por grupos de pessoas que trabalham de maneira estruturada, por meio de _____, visando atingir objetivos predeterminados que dificilmente poderiam ser alcançados por meio do esforço pessoal isolado. É difícil separar as pessoas das organizações, pois não existem fronteiras muito definidas entre o que é e o que não é uma organização. Um grande número de pessoas passa a maior parte de seu tempo diário em organizações, executando diversas atividades. Se os (as) _____ consistem em um dos fatores fundamentais para a felicidade das pessoas, a qualidade dos relacionamentos presentes na vida das organizações é essencial para a felicidade e o bem-estar dos indivíduos. Por outro lado, a qualidade dos relacionamentos interpessoais entre seus participantes será fundamental, também, para a continuidade da própria organização.

- (A) relações organizacionais / resultados obtidos
(B) divisão de tarefas / relacionamentos interpessoais
(C) balanced Scorecard / metas alcançadas
(D) avaliação de desempenho / fatores situacionais e de relacionamento
(E) habilidades e técnicas dos elementos dos grupos / existência de laços de amizade e de habilidade de persuasão

Questão 26

Com relação à qualidade, identifique o que é mito, usando (F) e o que é realidade, usando (V), o que se afirma abaixo e a seguir indique a opção com a sequência correta.

- () ISO é só para indústrias.
- () Todas as certificações são iguais.
- () Sem a atuação direta dos funcionários em todos os níveis (estratégico, tático e operacional), a certificação fica altamente comprometida.
- () Preparar a empresa para a certificação é relativamente rápido.

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

Questão 27

No atendimento ao cliente necessitamos conhecer as necessidades para realizar o bom atendimento e obter vantagens proporcionadas por este serviço. Baseado nesta afirmativa analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. Existem duas formas de necessidades a explícitas e as implícitas.
- II. A necessidade explícita ocorre diante de uma necessidade que o cliente tem, porém, não percebe. Costuma chamá-la de oportunidade, que é a possibilidade que surge para realizar algo pelo cliente, deixando-o mais satisfeito.
- III. A necessidade implícita ocorre quando o cliente demonstra claramente sua necessidade por meio da “linguagem das necessidades”, da qual são exemplos as expressões eu quero, eu preciso entre outras.
- IV. Na vantagem proporcionada pelo bom atendimento, clientes satisfeitos, tomam menos o nosso tempo. Lidar com queixas e problemas pode consumir muito tempo e eles sempre surgem quando você está mais ocupado.

- (A) Apenas II e III estão corretas.
- (B) Apenas II, III e IV estão corretas.
- (C) Apenas I, II e III estão corretas.
- (D) Apenas IV está correta.
- (E) Apenas I e IV estão corretas.

Questão 28

Para tornar o uso do telefone mais eficaz, informe falso (F) para as ações que não devem ser desenvolvidas ou verdadeiro (V), para as ações que devem ser realizadas. A seguir indique a opção com a sequência correta.

- () Nas ligações internas, entra em primeiro na linha a pessoa de nível hierárquico menor, independente de quem fez a ligação.
- () Uma das melhores técnicas para soar bem ao telefone é falar sorrindo, não importando o modo que você segura o telefone.
- () A adoção do Alfabeto fonético internacional faz com que os interlocutores fiquem menos susceptíveis a erros de interpretação das mensagens.
- () O atendimento telefônico requer a observação de algumas regras e dicas importantes, que precisam ser aplicadas, sem haver a necessidade de serem revistas, discutidas ou aprimoradas.

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

Questão 29

Em relação aos pronomes de tratamento na correspondência oficial, assinale a alternativa que NÃO apresenta a forma correta de utilização.

- I. A concordância com esses pronomes se faz com o verbo na terceira pessoa.
- II. Ao tratamento Vossa Excelência corresponde no vocativo e no endereçamento: Excelentíssimo Sr. Deputado.
- III. Usa-se o tratamento Vossa Santidade para Bispos e Arcebispos.
- IV. Para funcionários públicos e pessoas de cerimônia é obrigatório usar o tratamento Vossa Excelência.

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

Questão 30

Com relação à TABELA DE TEMPORALIDADE, assinale a alternativa que associa corretamente os números do primeiro bloco de palavras à(s) letra(s) do segundo bloco.

1. Configuração.
 2. Metodologia p/elaboração.
 3. Aplicação da Tabela.
 4. Código Classificação de documentos de arquivos.
-
- A. observar os princípios da teoria das três idades, que define parâmetros gerais para arquivamento e destinação dos documentos de arquivo.
 - B. Refere-se aos procedimentos adotados para seleção e destinação dos documentos, uma vez cumpridos os prazos de guarda estabelecidos.
 - C. Atividades do processo de gestão de documentos arquivísticos, o qual inclui procedimentos e rotinas específicas que possibilitam maior eficiência e agilidade no gerenciamento e controle das informações.
 - D. assunto, prazo de guarda, destinação final e observações.

- (A) 1A – 2C – 3D – 4B.
(B) 1C – 2D – 3B – 4A.
(C) 1D – 2A – 3B – 4C.
(D) 1B – 2A – 3D – 4C.
(E) 1C – 2B – 3A – 4D.

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO I

Itaipu e o interesse brasileiro

Eduardo Sciarra – Deputado Federal pelo DEM - PR

Itaipu é grande demais para ser deixada ao sabor das vontades dos não-estadistas, cujo horizonte mais amplo é a próxima eleição e a própria sobrevivência política [...] Itaipu pertence às sociedades brasileira e paraguaia, e não a políticos em busca de bandeira para reverter a queda dos seus índices de popularidade. Também não pertence a pessoas que querem buscar uma abstrata “liderança regional” em troca de cessões muito concretas e custeadas com o bolso dos outros. (Claudio Sales, presidente do Instituto Acende Brasil)

1. Acabo de submeter à Mesa Diretora da Câmara dos Deputados requerimento destinado a dedicar uma sessão plenária da Casa ao debate entre parlamentares e especialistas sobre o presente e o futuro de Itaipu. O que me levou a tomar essa providência foi o recente anúncio feito pelo presidente Lula da sua intenção de fazer várias concessões ao país vizinho.
2. Para compreender melhor o que está em jogo, nada como um pouco de história. Antecedida por décadas de conversões diplomáticas e finalmente possibilitada pelo tratado Brasil-Paraguai, de 1973, a usina hidrelétrica de Itaipu é hoje a primeira maior do planeta em geração e a segunda maior em potência instalada. O Brasil consome a metade que lhe cabe da energia gerada e mais 90% da metade correspondente ao Paraguai. E, assim, Itaipu supre 20% de toda a energia elétrica utilizada para movimentar a economia brasileira. O patrimônio da usina é avaliado em 40 bilhões a 60 bilhões de dólares.
3. É um monumento não apenas à excelência da engenharia brasileira, mas também à sabedoria dos diplomatas e à vontade madura de integração dos nossos dois povos. Só foi possível financiar obra tão gigantesca (custo total da construção 27 bilhões de dólares) graças a megafinanciamento assumido inteiramente pelo Brasil. Ao Paraguai coube, pelo tratado, a venda compulsória da energia não consumida, numa operação sob a responsabilidade das respectivas estatais elétricas: a Ande e a Eletrobrás. Em última instância, quem paga por isso são os consumidores brasileiros das regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste.
4. Pelos cálculos do Instituto Acende Brasil, no acumulado até março deste ano, o Paraguai já embolsou o equivalente a 4,9 bilhões de dólares (royalties, rendimentos de capital e venda de energia propriamente dita). Mais: depois de 2023 (meio século da assinatura do tratado), com a quitação do financiamento, o Paraguai se tornará proprietário de metade de um ativo cuja vida útil, estimam os geólogos, será superior a 200 anos.
5. Esse brevíssimo relato deixa claro que Itaipu é uma realidade somente porque foi concebida – e até hoje vem sendo operada – como um empreendimento de Estados, expressões permanentes das duas nações, e não como iniciativa passageira de governos, submetidos aos caprichos do ciclo eleitoral.
6. Infelizmente, a declaração conjunta subscrita pelos presidentes Lugo e Lula, no final de julho, injeta um elemento de instabilidade e incerteza nessa sólida arquitetura binacional. Acolhendo a argumentação dos negociadores paraguaios, segundo quem “tratados podem ser repensados”, a Presidência da República e o Itamaraty toparam: a) triplicar o valor pago ao Paraguai pela energia excedente cuja economia não consegue absorver (bagatela de 240 milhões de dólares a mais por ano); b) bancar integralmente a construção de linha de transmissão entre Itaipu e Assunção, estimada em 450 milhões de dólares; e c) abrir negociação, com prazo de 60 dias, para que a Ande possa comercializar energia diretamente no mercado livre brasileiro, sem intermediação da Eletrobrás. Fontes autorizadas do Palácio do Planalto, ainda por cima, prometem a mágica de fazer tudo isso sem majoração da conta de luz do consumidor do Brasil. Especula-se, também, nos meios políticos e empresariais, que o governo Lula quer brindar sua contraparte paraguaia com uma “cláusula de arrependimento”, ou seja: se, por algum motivo, o mercado livre de energia do Brasil não se interessar pela oferta da Ande, tudo retorna às regras estabelecidas no tratado...
7. A coisa soa tanto mais estranha na medida em que, na audiência pública da Comissão de Minas e Energia da Câmara de 9 de julho do ano passado, o diretor-geral do Consórcio Itaipu Binacional, sr. Jorge Miguel Samek, já havia descartado, por descartadas, as pretensões paraguaias de mexer no pacto de 1973.
8. É claro que o Brasil, no seu próprio interesse geopolítico e geoeconômico – e também em favor da numerosa comunidade brasiguia à margem direita do Rio Paraná –, pode e deve cooperar, no que for cabível, para o desenvolvimento do vizinho país guarani, mas nunca à custa de compromissos contratuais, nem da autoridade do Congresso Nacional. A este coube ratificar o Tratado de Itaipu e agora lhe compete deliberar sobre a flexibilização ou não de suas regras.

Questão 31

Ao utilizar-se do termo “bagatela” (sexto parágrafo), fazendo menção aos 240 milhões que o Brasil aceitou pagar ao Paraguai em troca da energia excedente desse país, o autor

- (A) ironiza a quantia paga pelo Brasil, por considerá-la muito abaixo do valor justo.
- (B) faz comparação entre o valor pago e o patrimônio da binacional, diante do qual 240 milhões de dólares é realmente uma quantia irrisória.
- (C) ironiza a quantia a mais paga pelo Brasil ao Paraguai, o que parece demonstrar a sua opinião contrária à renegociação do tratado outrora firmado entre esses dois países.
- (D) deseja informar ao leitor que a energia consumida em solo brasileiro tem um valor elevado e, por isso, deve ser poupada.
- (E) reforça o grande potencial financeiro de que dispõe a binacional.

Questão 32

Uma leitura atenta do texto permite-nos considerar como verdadeira a seguinte afirmação.

- (A) O Paraguai participou ativamente da aquisição do financiamento que possibilitou a construção da Itaipu. Por essa razão, tem direito a metade da energia produzida pela binacional.
- (B) Dentre as regiões geográficas brasileiras, o Sul, o Sudeste e o Centro-Oeste possuem os consumidores que, em última instância, pagam pela energia que o Brasil adquire do seu vizinho guarani.
- (C) O governo brasileiro é o único responsável pela manutenção das condições de funcionamento da Itaipu.
- (D) Em 2023, O Paraguai irá se tornar sócio da binacional, porém ainda continuará em débito com o governo brasileiro, em virtude do financiamento outrora adquirido.
- (E) Dentre as concessões feitas ao governo paraguaio pelas lideranças brasileiras, está a possibilidade de negociação da energia do país guarani em solo do Brasil, mediante supervisão de órgãos governamentais.

Questão 33

Os mecanismos de coesão textual destacados no trecho “A este coube ratificar o Tratado de Itaipu e agora lhe compete deliberar sobre a flexibilização ou não de suas regras.” (oitavo parágrafo) têm como referentes, respectivamente.

- (A) Congresso Nacional, Congresso Nacional e Tratado de Itaipu.
- (B) Brasil, “vizinho país guarani” e Congresso Nacional.
- (C) “vizinho país guarani”, Congresso Nacional e Tratado de Itaipu.
- (D) Tratado de Itaipu, Tratado de Itaipu e Brasil.
- (E) Brasil, Paraguai e Congresso Nacional.

Questão 34

A utilização das aspas no trecho “tratados podem ser repensados” (sexto parágrafo) tem como objetivo.

- (A) demonstrar as más intenções dos negociadores paraguaios.
- (B) assinalar o trecho como popular e, por isso mesmo, não digno de confiança.
- (C) realçar o trecho, de modo a atrair a atenção do leitor.
- (D) indicar que o trecho é a reprodução literal de uma fala atribuída aos paraguaios.
- (E) reforçar a ironia do autor, que desmerece e desrespeita os negociadores do Paraguai.

Questão 35

Observe o trecho, constante do sétimo parágrafo do texto em análise.

“... sr. Jorge Miguel Samek, já havia descartado, por descabidas, as pretensões paraguaias de mexer no pacto de 1973.”

Fica evidente que há, nesse trecho, a omissão propositada de um termo entre os vocábulos “por” e “descabidas”:

“... sr. Jorge Miguel Samek, já havia descartado, por _____ descabidas, as pretensões paraguaias de mexer no pacto de 1973.”

Dentre os vocábulos a seguir, todos preenchem adequadamente a lacuna, EXCETO.

- (A) serem
- (B) parecerem
- (C) mostrarem-se
- (D) ter como
- (E) julgarem

TEXTO II

Arremesse um eletrônico e ajude o planeta!

1. Quantas vezes nos irritamos com nossos celulares e pcs e temos vontade de jogá-los longe? Fazer isso, claro, não é uma atitude cidadã e, muito menos, ecológica. Mas, no dia 3 de outubro, os brasileiros – e sobretudo os moradores de Foz do Iguaçu – poderão sentir o gostinho de arremessar longe um eletrônico e, melhor ainda, sem peso na consciência, porque, no final das contas, a atitude ainda ajudará o planeta.
2. Isso porque, no primeiro sábado de outubro, a Usina Itaipu Binacional realizará uma competição internacional de arremesso de notebooks e celulares velhos. A ideia é estimular o debate sobre o descarte do lixo eletrônico brasileiro em lixões e, ainda, servir como solução para o problema, já que todos os *gadgets*¹ arremessados serão encaminhados para reciclagem.
3. A iniciativa não é 100% original. A Finlândia já arremessa celulares há 10 anos, mas sair por aí "tacando" notebooks é exclusividade brasileira. Os eletrônicos serão jogados em uma pista especialmente preparada para isso e, no caso dos computadores, as baterias e telas LCD devem ser retiradas antes do lançamento – para, depois, também serem recicladas.
4. O evento faz parte da Semana da Segurança Empresarial de Itaipu, promovida todos os anos entre os funcionários da Usina, mas qualquer um pode participar. Basta chegar ao local com 2 kg de alimentos não-perecíveis – que serão destinados ao projeto "Mão Amiga", que acolhe moradores de rua – e um eletrônico velho, pronto para ser arremessado!

(Retirado de <http://super.abril.com.br/blogs/planeta>. Acesso: 24/9/09)

Questão 36

Sobre os elementos gramaticais constantes do texto II é possível afirmar que

- (A) o vocábulo "sobretudo" (primeiro parágrafo) poderia aparecer entre vírgulas. Entretanto, a presença desses sinais não é obrigatória, tendo em vista que a palavra em questão é uma conjunção.
- (B) a palavra "porque" constante dos trechos "... porque, no final das contas, a atitude ainda ajudará o planeta." (primeiro parágrafo) e "Isso porque, no primeiro sábado de outubro, a Usina Itaipu Binacional realizará uma competição..." (segundo parágrafo) introduz, em ambos os casos, uma explicação.
- (C) observando-se o trecho destacado em "... para, depois, também serem recicladas." (terceiro parágrafo) é possível afirmar que os vocábulos sublinhados poderiam ser substituídos por "ser reciclada", sem que houvesse desrespeito às normas de concordância.
- (D) no trecho "O evento faz parte da Semana da Segurança Empresarial de Itaipu, promovida todos os anos entre os funcionários da Usina,..." (quarto parágrafo) o termo destacado deveria assumir a forma masculina, tendo em vista que ele refere-se a "evento", que é um substantivo masculino.
- (E) no trecho "Quantas vezes nos irritamos com nossos celulares e pcs e temos vontade de jogá-los longe?" (primeiro parágrafo) o pronome destacado poderia ser adequadamente substituído por "eles", sem prejuízo às regras de emprego dos pronomes pessoais.

Questão 37

O elemento de coesão destacado em "... já que todos os *gadgets* arremessados serão encaminhados para reciclagem." (segundo parágrafo) somente não poderia ser corretamente substituído por

- (A) ainda que.
- (B) uma vez que.
- (C) tendo em vista que.
- (D) pois.
- (E) porque.

¹ (do Inglês: geringonça, dispositivo) é uma recente gíria do mundo tecnológico que faz menção, genericamente, a um equipamento que tem um propósito e uma função específica, prática e útil no cotidiano.

TEXTO III

Assista a cinco comerciais do Greenpeace

Talvez a ONG mais conhecida mundialmente, o Greenpeace foi fundado em Vancouver, no Canadá, em 1971 e tem sua sede oficial em Amsterdã, na Holanda. Há diversos escritórios do Greenpeace em 40 países, inclusive no Brasil. Além de funcionários e membros ativos, a ONG conta com a simpatia e apoio de milhões de pessoas na luta pelo bem do meio ambiente. O Greenpeace é famoso pelos atos de protestos seus membros e pelos seus inúmeros comerciais vinculados em diversos canais de TV pelo planeta e, claro, sucesso de público no *Youtube*. Selecionamos cinco desses comerciais que retratam a batalha da ONG contra o aquecimento global, a poluição, a agressão a animais e os desmatamentos. Assista aos vídeos abaixo e deixe aqui seu comentário citando aquele que você mais gostou.

(Extraído de www.blogdacomunicacao.com.br/%3Fp%3D4045+o+mundo+assiste+meio+ambiente. Acesso: 24/9/09)

Questão 38

O verbo “assistir” foi utilizado em duas situações: no título e no período final do texto III. Considerando-se as normas de regência verbal, analise as assertivas e assinale a alternativa correta.

- I. Na primeira ocorrência, o complemento do verbo “assistir” (“a cinco comerciais”) encontra-se inadequado, tendo em vista que há a necessidade do emprego do acento indicativo de crase no “a” inicial.
- II. O sentido do verbo “assistir” na primeira ocorrência é diferente daquele empregado no último período.
- III. Se, no último período, o trecho “aos vídeos” fosse substituído por “as fitas”, haveria desrespeito às regras de regência, uma vez que seria necessário o emprego do acento indicativo de crase.
- IV. A substituição do verbo “assistir” pelo verbo “ver” implicaria mudança de sentido de todas as orações em que aquele verbo aparece.
- V. O trecho “... e deixe aqui seu comentário citando aquele que você mais gostou” apresenta problemas de regência. O correto, de acordo com a norma culta, seria: “... e deixe aqui seu comentário citando aquele de que você mais gostou.”

- (A) Apenas I e III estão corretas.
(B) Apenas II e V estão corretas.
(C) Apenas III e V estão corretas.
(D) Apenas IV e V estão corretas.
(E) I, II, III, IV e V estão corretas.

Questão 39

O Manual de Redação Oficial do Tribunal de Contas do Distrito Federal, versando acerca da redação de correspondências oficiais, explica: “A finalidade pública está sempre presente na redação oficial, daí a necessidade de ser ela isenta de interferência da individualidade de quem a elabora” (p. 17). A interpretação do texto citado permite-nos afirmar que

- (A) uma correspondência eficiente é aquela em que o elaborador utiliza-se de vocabulário variado e, preferencialmente, difícil.
(B) nas correspondências oficiais é desaconselhável o uso de palavras ou expressões qualificadoras ou que expressem apreciação.
(C) as correspondências oficiais devem prezar pelo tom áspero e sério.
(D) nas correspondências oficiais, não há lugar para as apreciações pessoais do elaborador.
(E) o elaborador de uma correspondência oficial não pode se deixar envolver pelo conteúdo das mensagens que redigir.

Questão 40

Observe o trecho a seguir:

Ilustríssimo Senhor Diretor,

Tenho a honra de dirigir-me a Vossa Senhoria para encaminhar, em anexo, cópia da ata da última reunião do conselho de sócios desta entidade, realizada em 24 de setembro de 2009, na sala da Direção Geral.

Atenciosamente,

Mariana Lima
Secretária Geral

Considerando-se os diversos tipos de textos de ordem prática, o trecho apresentado possui características que podem qualificá-lo como parte de

- (A) uma carta pessoal.
(B) um requerimento.
(C) uma ordem de serviço.
(D) uma instrução.
(E) um ofício.

INFORMÁTICA

Questão 41

Qual a capacidade de um Hard Disk (HD) de 80 GB (*GigaBytes*) em MB (*MegaBytes*)?

- (A) 1024.
- (B) 80000.
- (C) 81920.
- (D) 79024.
- (E) 80024.

Questão 42

Preencha a lacuna abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta.

“O _____ é a parte física do computador e está, basicamente, dividido em três componentes: Unidade central de processamento CPU, memória, unidade de entrada, saída e entrada e saída.”

- (A) *Hardware*
- (B) *Software*
- (C) Processador
- (D) Monitor
- (E) Sistema operacional

Questão 43

Qual dos itens abaixo NÃO é um componente de um computador?

- (A) Placa de vídeo.
- (B) Teclado.
- (C) Fonte de alimentação.
- (D) Pen drive.
- (E) Placa de Som.

Questão 44

Utilizando o Microsoft Windows XP, instalação padrão, português Brasil, qual o *software* que reorganiza e otimiza os arquivos de programas utilizados com mais frequência em uma unidade contínua para que sejam iniciados mais rapidamente?

- (A) Limpeza de disco.
- (B) Desfragmentador de disco.
- (C) Otimizador de disco.
- (D) Manipulador de disco.
- (E) Acelerador de disco.

Questão 45

Qual a tecla de atalho utilizada no Windows Explorer utilizada para selecionar todos os arquivos e pastas armazenados em uma pasta explorada? (Obs.: o caractere + somente serve para facilitar a interpretação.)

- (A) Alt + A
- (B) Alt + T
- (C) Ctrl + L
- (D) Ctrl + T
- (E) Ctrl + A

Questão 46

Em relação ao editor de texto Microsoft Office Word 97, instalação padrão, português Brasil, informe verdadeiro (V) ou falso (F) e assinale a alternativa correta. (Obs.: o caractere + somente serve para facilitar a interpretação.)

- () O conjunto de teclas Ctrl + T seleciona o documento inteiro.
- () O conjunto de teclas Ctrl + S abre a caixa de diálogo para salvar o arquivo que não foi salvo ainda.
- () Não é possível inserir um gráfico em um documento.
- () Não é possível inserir um diagrama em um documento.
- () Existe uma opção no menu ferramentas que mostra a contagem de palavras existente no documento.

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

Questão 47

Utilizando o editor de texto Microsoft Office Word 97, instalação padrão, português Brasil, qual dos itens abaixo NÃO é um efeito de fonte?

- (A) Todas em minúsculas.
- (B) Todas em maiúsculas.
- (C) Caixa Alta.
- (D) Contorno.
- (E) Sombra.

Questão 48

Utilizando a planilha eletrônica Microsoft Office Excel 97, instalação padrão, português Brasil, qual o resultado da fórmula: =MOD(7;3)?

- (A) 3.
- (B) 7.
- (C) 1.
- (D) 0,5.
- (E) 73.

Questão 49

Utilizando a planilha eletrônica Microsoft Office Excel 97, instalação padrão, português Brasil, ao formatar uma determinada célula com a formatação personalizada: R\$ ###0,00_);(R\$ ###0,00) , como será formatado o valor -1000 ao ser inserido nesta mesma célula?

- (A) R\$ 1.000,00
- (B) (R\$ 1.000,00)
- (C) R\$ -1.000,00
- (D) R\$ 1.000,00)
- (E) -1000

Questão 50

Qual dos itens abaixo NÃO é um navegador de internet?

- (A) Google Chrome.
- (B) Safari.
- (C) Mozilla Firefox.
- (D) Windows Explorer.
- (E) Opera.