



Simulado Final

# Itaipu Binacional

Cargo: Profissional Suporte I

Função: Administrativo

Pós-Edital

# Simulado

## Simulado Final Itaipu Binacional – Suporte I - Administrativo

Nome: \_\_\_\_\_

### INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO

- 1 - Este simulado conta com questões focadas no concurso Itaipu Binacional – Suporte I - Administrativo;
- 2 - A prova contém itens que abordam conhecimentos cobrados no edital do concurso;
- 3 - As questões são inéditas e foram elaboradas pelos nossos professores com base no perfil da banca organizadora;
- 4 - Os participantes têm das **8:00** às **13:30** para responder às questões e preencher o Gabarito Eletrônico;
- 5 - O link para preencher o formulário com seu gabarito está localizado logo abaixo destas informações;

### PREENCHA SEU GABARITO

<https://bit.ly/Simulado-ITAIPU-13-01>

- |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 01 – (A) (B) (C) (D) (E) | 20 – (A) (B) (C) (D) (E) | 41 – (A) (B) (C) (D) (E) |
| 02 – (A) (B) (C) (D) (E) | 21 – (A) (B) (C) (D) (E) | 42 – (A) (B) (C) (D) (E) |
| 03 – (A) (B) (C) (D) (E) | 22 – (A) (B) (C) (D) (E) | 43 – (A) (B) (C) (D) (E) |
| 04 – (A) (B) (C) (D) (E) | 23 – (A) (B) (C) (D) (E) | 44 – (A) (B) (C) (D) (E) |
| 05 – (A) (B) (C) (D) (E) | 24 – (A) (B) (C) (D) (E) | 45 – (A) (B) (C) (D) (E) |
| 06 – (A) (B) (C) (D) (E) | 25 – (A) (B) (C) (D) (E) | 46 – (A) (B) (C) (D) (E) |
| 07 – (A) (B) (C) (D) (E) | 26 – (A) (B) (C) (D) (E) | 47 – (A) (B) (C) (D) (E) |
| 08 – (A) (B) (C) (D) (E) | 27 – (A) (B) (C) (D) (E) | 48 – (A) (B) (C) (D) (E) |
| 09 – (A) (B) (C) (D) (E) | 28 – (A) (B) (C) (D) (E) | 49 – (A) (B) (C) (D) (E) |
| 10 – (A) (B) (C) (D) (E) | 29 – (A) (B) (C) (D) (E) | 50 – (A) (B) (C) (D) (E) |
| 11 – (A) (B) (C) (D) (E) | 30 – (A) (B) (C) (D) (E) |                          |
| 12 – (A) (B) (C) (D) (E) | 31 – (A) (B) (C) (D) (E) |                          |
| 13 – (A) (B) (C) (D) (E) | 32 – (A) (B) (C) (D) (E) |                          |
| 14 – (A) (B) (C) (D) (E) | 33 – (A) (B) (C) (D) (E) |                          |
| 15 – (A) (B) (C) (D) (E) | 34 – (A) (B) (C) (D) (E) |                          |
| 16 – (A) (B) (C) (D) (E) | 35 – (A) (B) (C) (D) (E) |                          |
| 17 – (A) (B) (C) (D) (E) | 36 – (A) (B) (C) (D) (E) |                          |
| 18 – (A) (B) (C) (D) (E) | 37 – (A) (B) (C) (D) (E) |                          |
| 19 – (A) (B) (C) (D) (E) | 38 – (A) (B) (C) (D) (E) |                          |
| 20 – (A) (B) (C) (D) (E) | 39 – (A) (B) (C) (D) (E) |                          |
|                          | 40 – (A) (B) (C) (D) (E) |                          |

**LÍNGUA PORTUGUESA***Janaina Arruda***Calma, isso é só um filme...**

O menino estava morrendo de medo, tapando a cara para não ver a cena de terror na TV e o pai acudiu dizendo “Calma, isso é só um filme”. O que equivale a um “é tudo de mentirinha, seu bobo”. Bem que o filho poderia responder: “Mas o meu medo é de verdade!” – e estaria com isso reconhecendo o efeito vivo e material que as simulações, as representações e as simbolizações da arte e dos jogos têm sobre todas as criaturas.

A convicção de que toda representação artística, por ser uma representação, é contrária a qualquer verdade, mostra-se muito bem, quando queremos escapar do poder real dos “fingimentos” da arte e apelamos para a “realidade do mundo” – como se esta só existisse numa autonomia plena, em si mesma, sem permitir se expressar de modo criativo. Quem se inicia, por exemplo, no universo mágico do escritor Guimarães Rosa, mergulhando no grande sertão cósmico-mineiro a que ele deu nova vida, em nova e surpreendente linguagem, e tem que suspender a leitura para ir ao mercado poderá pensar, na rua, invertendo a equação: “Mas isso é só o mundo...”

Ao ouvirmos aquela sonata ou aquela canção especial, não deveríamos chorar, pois aquilo “é só música”. A ingênua alegação de que a arte é “só” arte, de que um símbolo é “apenas” um símbolo, pretende trabalhar contra nossa humanidade profunda, contra essa condição em que a disposição emocional se alia à nossa energia afetiva e inteligente, por vezes levando-nos num salto para a plataforma do **sublime**, esse estágio tão alto de beleza que parece não haver mais nada acima dele. Quando nos comovemos de verdade com qualquer manifestação artística, fica impossível acusar o artista de mentiroso: a linguagem que ele concebeu e que nos encantou passou a fazer parte da nossa verdade.

(Paulo Carini do Amaral, inédito)

**01.** Expressões como *isso é só um filme, é só música, um símbolo é apenas um símbolo* são utilizadas no texto para

- a) comprovar a tese de que a arte é uma ilusão a que não se deve dar crédito.
- b) exemplificar as razões que se costuma alegar para subestimar as obras de arte.
- c) endossar a opinião do autor do texto de que não vale a pena sofrer ou alegrar-se com a arte.
- d) recriminar os que se esquecem dos efeitos nefastos da linguagem artística.
- e) lembrar ao público que não tem sentido trocar a realidade pelo entretenimento.

**02.** Considere as seguintes afirmações:

- I. No 1º parágrafo, por meio da cena entre o pai e o filho, demonstra-se que não há razão para alguém sentir medo por conta de um filme.
- II. No 2º parágrafo, afirma-se que a “realidade do mundo” supera toda e qualquer tentativa de lhe dar uma expressão convincente.
- III. No 3º parágrafo, a comoção humana provocada pelo símbolo artístico desautoriza aqueles que julgam o artista uma espécie de impostor.

Em relação ao texto, está correto APENAS o que se afirma em

- a) I.
- b) II.
- c) III.
- d) I e II.
- e) II e III.

**03.** No 2º parágrafo, a referência ao escritor Guimarães Rosa justifica-se porque o autor deseja mostrar que

- a) o efeito provocado pela arte é significativo mas efêmero, já que se apaga em contato com o mundo real.
- b) o universo criado por esse autor mineiro é o da ficção científica tão bem idealizada que passamos a temer o sobrenatural.
- c) mesmo a linguagem mais tradicional, explorada por esse autor, é capaz de nos convencer da realidade que a arte representa.
- d) a realidade nua e crua do sertão, expressa nas obras desse autor, não contrasta com a realidade do nosso cotidiano urbano.
- e) a força da ficção é tão profunda que por vezes nos faz estranhar a realidade mesma do mundo em que vivemos.

**04.** As normas de concordância verbal estão plenamente observadas na frase:

- a) As reações de uma criança, assustada diante de um filme de terror, não precisa ser recriminada, pois o medo dela não é ficcional.
- b) Devem-se aos contos e romances de Guimarães Rosa o reconhecimento pelo universo tão expressivo que oferecem a quem os leia.
- c) As canções ou sonatas que tão comovido deixam o ouvinte não falta a inspiração de quem as compôs, nem a arte de quem as executa.
- d) Os chamados “fingimentos” da arte, palavra tão depreciativa, constitui de fato o modo pelo qual ela se faz verdadeira.
- e) Carece de razão, para sermos justos, as acusações que recaem sobre a arte, sob o pretexto de que ela vive “apenas” na nossa imaginação.

**05.** Considerando-se a necessidade de que os tempos e modos verbais de uma frase devem estar em adequada correlação, o segmento ***Uma obra de arte mal concebida seria aquela em que os recursos expressivos utilizados*** deverá ser completado por:

- a) não nos convencessem de sua verdade própria.
- b) não nos estariam convencendo de sua realidade.
- c) não terá sua realidade capaz de nos convencer.
- d) não nos haviam convencido de sua verdade.
- e) não podiam convencer-nos de sua realidade.

### Jovens em movimento

Jovens protestando nas ruas não são exatamente uma novidade: parece ser próprio da juventude um alto grau de inconformismo. Mas é possível localizar na década de 60 e em parte da de 70 do século passado o marco mais incisivo de muitas contestações. O problema apareceu como sendo o de toda uma geração de jovens ameaçando a ordem social, nos planos político, cultural e moral, por uma atitude de crítica aos valores estabelecidos e pelo desencadear de atos em busca de transformação - movimentos estudantis de oposição aos regimes autoritários, contra a tecnocracia e todas as formas de dominação, movimentos pacifistas, agrupamentos de hippies, etc.

Muitos jovens estabeleceram para si próprios que jamais viriam a se integrar ao funcionamento normal da sociedade. Alguns entravam em organizações políticas clandestinas, outros se recusavam a assumir um emprego formal, indo viver em comunidades e sobrevivendo por meio de atividades alternativas (arte, artesanato, hortas comunitárias), tudo numa recusa permanente de se adaptar, de se enquadrar numa sociedade convencional.

No Brasil, é particularmente nesse momento que a questão da juventude ganha maior visibilidade, devido ao engajamento de jovens da classe média,

do ensino secundário e universitário, na luta contra o regime autoritário por meio de mobilizações estudantis e atuação nos partidos de esquerda. No campo do comportamento, questionavam os padrões sexuais, morais e o consumismo. De lá para cá, alternaram-se momentos de alguma acomodação e outros de expressão inconformista. As manifestações de meados de 2013 atualizaram o caráter contestador da juventude.

(Adaptado de: ABRAMO, Helena Wendel. “**Considerações sobre a tematização social da juventude no Brasil**”. Revista Brasileira de Educação, n. 5/6, p. 30 e 31)

**06.** Deve-se deduzir da leitura do texto, essencialmente, que os jovens,

- a) em qualquer época, levantam-se contra a ordem estabelecida para rejeitar os direitos constitucionais da cidadania.
- b) em variados contextos históricos, fazem ouvir seus protestos contra a ordem social e assumem novos padrões de valor.
- c) nos momentos políticos mais agudos, organizam-se em novas associações de classe para combater a velha estrutura dos partidos.
- d) nos momentos de imobilismo social, revoltam-se contra as velhas práticas econômicas e reorganizam o sistema financeiro.
- e) em ocasiões propícias, recusam as práticas sociais vigentes e propõem a regulamentação delas por meio de instituições mais sólidas.

**07.** Há **irregularidade** na pontuação da seguinte frase:

- a) Quando são os jovens, que protestam nas ruas, as reivindicações mais urgentes, soam mais alto, e mais inflamadas.
- b) Ao entrarem em organizações clandestinas, muitos jovens, sem dúvida corajosos, arriscaram suas vidas.
- c) Já na década de 70, jovens brasileiros da classe média buscaram meios políticos para canalizar seus protestos.
- d) Ocorrem, via de regra, nas manifestações organizadas pelos jovens, infiltrações de agitadores sem causa.
- e) No Brasil, em meados de 2013, várias cidades foram palco de manifestações políticas, a maior parte delas organizada por jovens.

**08.** *Ao organizarem seus protestos públicos, os jovens enfatizam esses processos por meio de palavras de ordem, e repetem essas palavras de ordem para que o povo compreenda bem essas palavras de ordem e resolva se acolhe ou não essas palavras de ordem.*

Evitam-se as viciosas repetições da frase acima substituindo-se os segmentos sublinhados, na ordem dada, por:

- a) repetem-nas – compreenda-lhes bem – lhes acolhe ou não
- b) as repetem – as compreenda bem – as acolhe ou não
- c) as repetem – lhes compreenda bem – acolhe-lhes ou não
- d) repetem-as – compreenda-as bem – acolhe-las ou não.
- e) repetem-nas – bem lhes compreenda – lhes acolhe ou não

**09.** O verbo indicado entre parênteses deverá flexionar-se numa forma do **plural** para preencher corretamente a lacuna da frase:

- a) Não ..... (**caber**) aos mais velhos decidir o que devem reivindicar os jovens.
- b) ..... (**faltar**) à maioria de nós o ímpeto que têm os jovens nas manifestações.
- c) Pergunto-me por que não ..... (**ter**) havido manifestações de rua na minha juventude.
- d) Sempre haverá quem ..... (**atribuir**) aos jovens manifestantes a responsabilidade pelos incidentes.
- e) É provável que a ninguém ..... (**ocorrer**) as iniciativas que os jovens não hesitam em tomar.

**10.** Na frase *As lutas ..... os jovens se envolvem costumam ter mais resultados do que aquelas ..... se dedicam manifestantes sem a mesma energia ou o mesmo idealismo*, as lacunas serão corretamente preenchidas, respectivamente, com as expressões:

- a) em cujas – em que
- b) pelas quais – em cujas
- c) às quais – pelas quais
- d) em que – a que
- e) com que – de que

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

*Emanuelle Gouveia*

**11.** Das letras abaixo, marque a que não indica uma diretriz da lei 12.527/2021:

- a) observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- b) utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- c) fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- d) divulgação de informações de interesse público, apenas com solicitação e autorização prévia;
- e) desenvolvimento do controle social da administração pública.

**12.** Segundo a lei 14.129/2021, a ferramenta digital de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos deve apresentar algumas características e funcionalidades mínimas. Dentre as letras abaixo, marque a que não apresenta uma característica ou funcionalidade listada na lei.

- a) solicitação digital do serviço;
- b) acompanhamento das solicitações por etapas;
- c) obrigatoriedade do agendamento digital;
- d) notificação do usuário;
- e) possibilidade de pagamento digital de serviços públicos e de outras cobranças, quando necessário;

**13.** Segundo a LGPD, são agentes de tratamento:

- a) operador e controlador
- b) operador e encarregado
- c) controlador e encarregado
- d) apenas o encarregado
- e) apenas o controlador

**14.** Das letras abaixo, marque a que indica tipos de dados válidos em termos de classificação:

- a) estruturado, semi-estruturado, não-estruturado
- b) estruturado, desestruturado
- c) classificável, descartável
- d) estruturado, não-armazenável
- e) Não-estruturado, organizado

**15.** Das letras abaixo marque aquela que contém modelos de governança de dados válidos:

- a) federado, estadualizado.
- b) federado, replicado.
- c) centralizado, descentralizado
- d) centralizado, estadualizado.
- e) replicado, copiado:

---

**RACIOCÍNIO LÓGICO**

---

*Carlos Henrique*

**16.** Considere, abaixo, as afirmações e o valor lógico atribuído a cada uma delas entre parênteses.

- Ou Junior é pintor, ou Bia não é cozinheira (afirmação FALSA).
- Se César é matemático, então Junior não é pintor (afirmação FALSA).
- Bia é cozinheira ou Ana não é motoqueira (afirmação VERDADEIRA).

A partir dessas afirmações,

- a) Junior não é pintor e Bia não é cozinheira.
- b) Ana é motoqueira ou Bia é cozinheira.
- c) César é matemático e Ana não é motoqueira.
- d) Junior é pintor e César não é matemático.
- e) Ana é motoqueira ou Junior não é pintor.

**17.** Sabe-se que o determinante de uma matriz  $C_{4 \times 4}$  é 32. Se dividirmos todos os elementos da segunda coluna de  $C$  por 8 e multiplicarmos todos os elementos da matriz  $C$  por 2, obtemos uma matriz  $D_{4 \times 4}$ . O determinante da matriz  $D$  é:

- a) 4
- b) 8
- c) 32
- d) 64
- e) 16

**18.** Na empresa NOSFERATU, uma das atribuições da supervisora de vendas é o oferecimento do produto Stradivarius aos seus clientes. A probabilidade de a supervisora efetuar a venda do produto Stradivarius em cada reunião com um cliente é 0,40. Em 20% dos dias de trabalho, essa supervisora não se reúne com nenhum cliente; em 30% dos dias de trabalho, ela se reúne com apenas 1 cliente; e em 50% dos dias de trabalho, ela se reúne, separadamente, com exatos 2 clientes.

Em um determinado dia de trabalho, a probabilidade de essa supervisora efetuar pelo menos uma venda presencial do produto Stradivarius é

- a) 36%
- b) 44%
- c) 25%
- d) 56%
- e) 64%

**19.** Considere a proposição Q: “Todo professor do ESTRATÉGIA CONCURSOS é um professor fantástico”. Uma proposição equivalente a Q é:

- a) um professor é professor do ESTRATÉGIA CONCURSOS e é um professor fantástico
- b) um professor não é professor do ESTRATÉGIA CONCURSOS ou é um professor fantástico
- c) um professor é professor do ESTRATÉGIA CONCURSOS ou não é um professor fantástico
- d) um professor não é professor do ESTRATÉGIA CONCURSOS e não é um professor fantástico.
- e) um professor é um professor do ESTRATÉGIA CONCURSOS e não é um professor fantástico

**20.** Em outra filial do Estratégia Concursos, há 20 funcionários, sendo que 10 são mulheres e 10 são homens. Quantas comissões podem ser formadas com três mulheres e dois homens?

- a) 1650
- b) 1750
- c) 5800
- d) 5400
- e) 5600

## INFORMÁTICA

---

*Emanuelle Gouveia*

**21.** O Registro do Windows é o arquivo responsável por:

- a) Gerenciar os usuários que estão cadastrados para usar o computador
- b) Fazer o controle dos dispositivos instalados na máquina
- c) Gerenciar os softwares instalados na máquina
- d) Montar a interface de comunicação com o usuário do Sistema Operacional.
- e) Armazenar as informações sobre o licenciamento do Sistema Operacional.

**22.** Ao clicar com o botão direito do mouse sobre a Barra de Tarefas do Windows não é possível:

- a) Acessar o editor de texto
- b) Acessar o Gerenciador de Tarefas
- c) Gerenciar o modo de exibição de janelas
- d) Exibir ou ocultar o botão da Cortana.
- e) Bloquear a Barra de Tarefas.

**23.** No Word, um conjunto de formatações já está pré-definido ao entrarmos no ambiente e todos os documentos desenvolvidos receberão essa formatação, caso não haja alguma mudança feita pelo usuário. Esse conjunto de formatações é definido por:

- a) Estilo.
- b) Configurações
- c) Tema.
- d) Sumário.
- e) Notas.

**24.** No Word, quando clicamos uma vez sobre uma determinada palavra, iremos:

- a) selecionar todo o parágrafo.
- b) selecionar a palavra.
- c) posicionar o cursor no local clicado.
- d) selecionar a linha.
- e) selecionar todo o texto.

**25.** Das letras abaixo, marque a que indica uma referência em que a coluna está relativa e a linha absoluta:

- a) \$D\$2.
- b) \$D2.
- c) D2
- d) D\$2.
- e) 2D.

**26.** No Powerpoint para iniciar a apresentação do slide atual devemos usar a seguinte combinação de teclas:

- a) shift + F5
- b) shift + F3
- c) ctrl + F5
- d) shift + ctrl + F5
- e) shift + F2

**27.** Ataque que realiza o sequestro dos dados. Ao invadir uma máquina os dados do usuário são criptografados e é solicitado um resgate para a sua liberação. Essa situação descreve um ataque de:

- a) Spyware
- b) Ransomware.
- c) Phishing
- d) Pharming.
- e) Cookie.

**28.** Caso o usuário deseje navegar pela Internet sem que as informações da sua navegação sejam armazenadas na máquina em que se encontra, qual tipo de navegação deve utilizar?

- a) Navegação limpa.
- b) Navegação oculta.
- c) Navegação privativa.
- d) Navegação assíncrona.
- e) Navegação livre.

**NOÇÕES DE MATEMÁTICA***Eduardo Mocellin*

**29.** Em uma fábrica, existem 20 litros de óleo lubrificante em recipientes de 500ml, 250ml e 1 litro. Se o número de recipientes de 1 litro é igual ao triplo do número de recipientes de 500ml, e o número destes é igual à metade dos recipientes de 250ml, pode-se afirmar que nesta fábrica existem:

- a) Menos de 13 recipientes de 1 litro.
- b) Um número par de recipientes de 500ml.
- c) Mais de 10 recipientes de 250ml.
- d) Um número ímpar de recipientes de 1 litro.
- e) Mais de 6 recipientes de 500ml.

**30.** Uma loja de vestuário costuma cobrar o preço de R\$ 250 por uma calça jeans. Por conta de um erro na impressão de uma etiqueta, um dos três dígitos do preço original da calça jeans foi alterado. A partir dessas informações, conclui-se que o aumento percentual no preço da calça jeans pode ser, no máximo:

- a) 320%
- b) 280%
- c) 128%
- d) 84%
- e) 16%

**31.** Arnaldo e Bernaldo constituíram a empresa Trambique Cítrico LTDA com certo capital, sendo que a diferença dos valores dos capitais investidos por Arnaldo e por Bernaldo foi igual a R\$ 3.900,00. Ao final de um mês da constituição da empresa, ambos dividiram o primeiro lucro em partes diretamente proporcionais aos capitais investidos, sendo R\$ 26,00 a parte do lucro recebida por Bernaldo e R\$ 78,00 a parte do lucro recebida por Arnaldo. Assim, pode-se concluir corretamente que o capital total por eles investido foi de:

- a) R\$ 7.400,00.
- b) R\$ 7.500,00.
- c) R\$ 7.600,00.
- d) R\$ 7.700,00.
- e) R\$ 7.800,00.

**32.** Um notebook tem seu preço de lançamento igual a R\$ 5.000,00 e a cada mês ele desvaloriza R\$ 120,00. Quando o preço do notebook é reduzido a menos de 20% do preço de lançamento, o produto para de ser vendido. Para o notebook parar de ser vendido, o número mínimo de meses que deve transcorrer após o lançamento é:

- a) 33
- b) 34
- c) 36
- d) 38
- e) 40

Simulado Final – Itaipu Binacional – Suporte I - Administração - Pós Edital - BANCA: Cebraspe - 13/01/2024

---

**33.** Considere que as seguintes declarações são verdadeiras:

I. Existem concursados desatentos.

II. Nenhuma mulher é desatenta.

Com base exclusivamente nessas declarações, é correto concluir que:

a) Existem concursados que não são desatentos

b) Existem desatentos que não são concursados

c) Existem mulheres concursadas

d) Existem concursados que não são mulheres

e) Existem mulheres que não são concursadas

**34.** Henrique, Santiago, Diego e Wanderson envolveram-se em uma discussão. Se Henrique briga com Santiago, então Santiago briga com Diego. Se Santiago briga com Diego, então Diego vai ao bar. Se Diego vai ao bar, então Wanderson briga com Diego.

Do ponto de vista da compreensão das estruturas lógicas, se Wanderson não briga com Diego, conclui-se que

a) Diego não vai ao bar e Santiago briga com Diego.

b) Diego vai ao bar e Santiago briga com Diego.

c) Santiago não briga com Diego e Henrique não briga com Santiago.

d) Santiago briga com Diego e Henrique briga com Santiago.

e) Santiago não briga com Diego e Henrique briga com Santiago.

**35.** Em uma seção de uma empresa, há dez diretores e vinte analistas. Para formar um grupo de trabalho, devem ser escolhidos dois diretores e três analistas. De quantas maneiras poderá ser composto o grupo de trabalho?

a) 11.400

b) 15.400

c) 30.800

d) 51.300

e) 102.600

**REDAÇÃO OFICIAL E COMERCIAL***Luiz Felipe*

**36.** Emissão de um documento para determinar o cumprimento de normas pelos servidores da de determinado órgão, versando sobre os critérios a serem adotados para a liberação de diárias e custeio de passagens para viagens nacionais e internacionais. Trata-se de um instrumento normativo infralegal que a Administração Pública utiliza para determinar o cumprimento de uma ou várias instruções. Qual documento é esse?

- a) Ata.
- b) Exposição de Motivos.
- c) Portaria.
- d) Ofício.
- e) Relatório.

**37.** Em relação ao uso do correio eletrônico (e-mail) em comunicações oficiais, é correto afirmar:

- a) Deve-se fazer uso da norma culta da língua, embora sejam aceitáveis algumas abreviações que caracterizam esse tipo de comunicação.
- b) Admite-se apenas fonte Arial, tamanho 12, cor preta.
- c) Arquivos anexados ainda em discussão devem ser enviados em formato editável.
- d) A data é obrigatória como nos demais documentos oficiais.
- e) No campo “Assunto” deve constar também o nome do remetente.

**38.** Em relação à estrutura do Padrão Ofício, o Manual de Redação da Presidência da República estabelece que:

- a) a obrigatoriedade da seguinte estrutura para encaminhamento de documentos: introdução, desenvolvimento e conclusão.
- b) O assunto do expediente deve dar uma ideia geral do que trata o documento, devendo ser grafado da seguinte forma: "Assunto: encaminhamento do Relatório de Gestão março/2022."
- c) Por ser uma espécie de título, o assunto não pode ter nenhum tipo de destaque ou sinal de pontuação no final.
- d) Como regra, os parágrafos do texto devem ser numerados, exceto nos casos em que estes estejam organizados em itens ou títulos e subtítulos.
- e) O fecho da comunicação deve ser alinhado à margem direita da página.

**ROTINAS ADMINISTRATIVAS***Ricardo Campanário*

**39.** O princípio arquivístico básico que fundamenta as principais funções arquivísticas é o:

- a) Organicidade
- b) Naturalidade
- c) Proveniência
- d) Princípio da Ordem Original.
- e) Princípio da Pertinência

**40.** De acordo com a legislação arquivística em vigor, é possível identificar os documentos públicos como:

- a) Reservados, secretos e ultrassecretos
- b) Ativos, inativos e morto
- c) Ostensivos, Sigilosos ou Confidenciais
- d) Correntes, Intermediários ou Permanentes
- e) Públicos, Institucionais, Comerciais e Pessoais

**41.** A passagem dos documentos do setor de protocolo a um destinatário interno, responsável pelo assunto do documento é conhecida como

- a) Distribuição
- b) Expedição
- c) Registro
- d) Recebimento
- e) Autuação

**42.** Costumeiramente recomenda-se que a classificação de documentos de arquivo seja baseada fundamentalmente:

- a) Na tipologia documental
- b) Na estrutura orgânica da instituição
- c) Na função organizacional
- d) No organograma institucional
- e) No assunto do documento

**43.** Na arquivística, a sequência de operações intelectuais e físicas que visam à organização dos documentos de um arquivo ou coleção, de acordo com um plano ou quadro previamente estabelecido, é chamada de:

- a) Arquivamento
- b) Ordenação
- c) Arranjo
- d) Avaliação
- e) Encapsulamento

**ATENDIMENTO***Stefan Fantini*

**44.** O telefone é o (a) \_\_\_\_\_ de comunicação por meio do qual a mensagem emitida pelo atendente é transmitida durante o atendimento telefônico.

Marque a alternativa que preenche corretamente a lacuna:

- a) remetente
- b) destinatário
- c) barreira
- d) canal
- e) codificação

**45.** Os correntistas do Banco JOÃO DAS NEVES BANKING não gostam que o banco entre em contato com eles via *telemarketing*. Ao invés disso, os correntistas preferem que o canal de comunicação do banco esteja disponível para que eles possam entrar em contato com o banco quando sentirem necessidade.

Nesse caso, pode-se dizer que os correntistas do banco JOÃO DAS NEVES BANKING preferem, como canal de comunicação com o banco, o

- a) marketing de relacionamento
- b) telemarketing receptivo
- c) atendimento manual
- d) comunicação integrada
- e) mix de marketing

**46.** A qualidade no atendimento envolve a totalidade de atributos e características que respondem às expectativas de determinado público.

Quanto o atendente está sempre disposto a prestar o atendimento e resolver os problemas do cliente, isto é, está sempre disponível para atender o cliente no momento em que o cliente precisar, com prontidão, rapidez e boa vontade, ele atende a uma característica do bom atendimento chamada de

- a) cortesia
- b) competência
- c) presteza
- d) comunicabilidade
- e) atenção

**47.** Ao atender a ligação, a primeira coisa que o profissional de atendimento deve fazer é

- a) perguntar o nome do cliente e indicar que a ligação está sendo gravada
- b) perguntar o nome do cliente e dizer: "em que posso seu útil?"
- c) identificar o nome da empresa, dizer seu nome e cumprimentar o cliente.
- d) cumprimentar o cliente e solicitar o nome e o CPF dele.
- e) cumprimentar o cliente, solicitar seu CPF e perguntar qual é a sua reclamação.

**48.** São regras/técnicas a serem observadas pelo profissional durante o atendimento ao cliente por telefone, EXCETO:

- a) Atender a ligação o mais breve possível
- b) Respirar corretamente.
- c) Pronunciar as palavras corretamente e claramente
- d) Manter um diálogo informal
- e) Utilizar códigos fonéticos para confirmação de dados

**49.** A capacidade de se colocar no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo e servi-lo é chamada de

- a) simpatia
- b) comportamento defensivo
- c) comportamento receptivo
- d) empatia
- e) camaradagem

**50.** Dentre as características de um atendimento ao público com qualidade podem-se citar:

- a) cortesia, comunicabilidade, interesse, eficiência, credibilidade, confiabilidade e subjetividade.
- b) cortesia, comunicabilidade, desinteresse, eficácia, credibilidade, confiabilidade e subjetividade.
- c) cortesia, comunicabilidade, desinteresse, eficiência, credibilidade, confiabilidade e objetividade.
- d) cortesia, comunicabilidade, interesse, eficiência, indiscrição, confiabilidade e objetividade.
- e) cortesia, comunicabilidade, interesse, eficiência, credibilidade, confiabilidade e objetividade.

## NÃO É ASSINANTE?

*Confira nossos planos, tenha acesso a milhares de cursos e participe gratuitamente dos projetos exclusivos. Clique no link!*

<https://bit.ly/Estrategia-Assinaturas>

## CONHEÇA NOSSO SISTEMA DE QUESTÕES

*Estratégia Questões nasceu maior do que todos os concorrentes, com mais questões cadastradas e mais soluções por professores. Clique no link e conheça!*

<https://bit.ly/Sistemas-de-Questões>