

The background of the entire page is a photograph of a school building, likely the Instituto de Educação do Acre. The building is a two-story structure with a covered entrance and several windows. A flagpole with the Brazilian flag is visible in front of the building. To the right, there is a sign for the 'SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES' with the 'ACRE' logo. The image is overlaid with a dark blue gradient that covers the bottom two-thirds of the page.

Simulado Final **SEE AC**

**Apoio Administrativo Educacional
Pós-Edital**

Simulado

Simulado SEE-AC (Apoio Administrativo Educacional)

Nome: _____

INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO

- 1 - Este simulado conta com questões focadas no concurso para **Apoio Administrativo Educacional** do **SEE-AC**;
- 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 **8:00h** às **13:30h** para responder às questões e preencher o Gabarito Eletrônico;
- 5 - O link para preencher o formulário com seu gabarito está localizado logo após estas instruções;

PREENCHA SEU GABARITO

Clique no link, ou copie e cole no seu navegador, para preencher seu gabarito.

<https://forms.gle/5M9zrroxPzXqvPSYA>

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

SIMULADO NO SISTEMA DE QUESTÕES

Clique no link, ou copie e cole no seu navegador, para fazer este simulado também no SQ!

<https://coruja.page.link/871v>

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Luiz Felipe

TEXTO PARA A QUESTÃO 01



(Bill Watterson/Acervo O Estado de S. Paulo)

1. O texto traz como ideia central:

- a) Uma ressalva ao desenvolvimento tecnológico acelerado.
- b) Um alerta para os perigos do sedentarismo.
- c) Uma síntese do sistema capitalista que desperdiça tempos preciosos.
- d) Uma crítica à dependência da humanidade em relação à tecnologia.
- e) Um diálogo sobre vida e amizade

2. "Se a reunião demorar a acabar, eu vou morrer de tédio". A expressão "morrer de tédio" expressa

- a) uma ironia
- b) uma piada
- c) uma ameaça
- d) uma comparação
- e) um exagero

3. Em "As medidas implementadas traziam resultado, embora recebesse crítica", vocábulo destacado pode ser corretamente substituído por

- a) conquanto
- b) porquanto
- c) Portanto

d) Porém

e) Porque

4. O vocábulo "que" recebe uma classificação diferente em:

- a) Todos desejavam que as férias fossem antecipadas.
- b) Todos sabiam da tragédia que aconteceu comigo até o dia de minha partida.
- c) Amo a cidade em que vivo há mais de cinquenta anos.
- d) Saudade dos desenhos que povoaram minha infância e adolescência.
- e) Não me esquecerei de cenas que presenciei ou ouvi.

5. Assinale a alternativa que apresente uma frase cuja pontuação esteja gramaticalmente correta.

- a) Os funcionários queriam que o novo calendário, aprovado em reunião, fosse alterado.
- b) Os funcionários queriam, que o novo calendário, aprovado em reunião, fosse alterado.
- c) Os funcionários queriam que o novo calendário aprovado em reunião, fosse alterado.
- d) Os funcionários queriam que, o novo calendário, aprovado em reunião, fosse alterado.
- e) Os funcionários queriam que o novo calendário, aprovado em reunião fosse alterado.

6. Em "A vida é uma embarcação" ocorre:

- a) Antítese
- b) Metáfora
- c) Comparação
- d) Eufemismo
- e) Hipérbole

7. Assinale a frase que não apresenta problema de regência.

- a) As medidas implicam em crescimento populacional.
- b) As vacinas chegaram nas cidades mais distantes
- c) Lembrávamos aquele dia com carinho.
- d) Viajei para informar-lhes de que a situação não mudou.
- e) Seu esforço visava o sucesso.

8. A alternativa em que todas as palavras são acentuadas pela mesma regra é

- a) mamífero - antropólogo - néctar
- b) raízes - bíceps - tríceps
- c) açúcar - fêmur - túnica
- d) saíam - juízes - saúde
- e) pó - até - cipó

9. A frase em que o acento indicativo de crase foi empregado incorretamente é:

- a) Nesses eventos, todos podem comer à vontade.
- b) Os sintomas associados à algumas doenças podem trazer certa confusão.
- c) Chegamos à conclusão de que não vale a pena o combate.
- d) O indivíduo deve, às vezes, se desligar do mundo real.
- e) O país estava associado àquele esquema de corrupção.

10. Assinale a alternativa que apresenta um adjetivo uniforme.

- a) Inteligente.
- b) Inglês.
- c) Cru.
- d) Sedutor.
- e) Alto.

MATEMÁTICA*Carlos Henrique*

11. Márcia fala sobre seus hábitos no almoço:

- Como cenoura ou feijão.
- Como lentilha ou não como cenoura.
- Como maionese ou não como feijão.

Certo dia, no almoço, Márcia não comeu maionese.

É correto afirmar que, nesse dia, Márcia

- a) comeu feijão e cenoura.
- b) não comeu feijão nem cenoura.
- c) comeu cenoura e não comeu lentilha.
- d) comeu lentilha e cenoura.
- e) não comeu feijão nem lentilha.

12. Dado um número inteiro, são permitidas as seguintes operações: “duplicá-lo” ou “aumentá-lo de uma unidade”. Partindo do número zero, qual o menor número de operações de que você necessita para atingir o número 100?

- a) 8
- b) 9
- c) 10
- d) 11
- e) 12

Espaço livre

13. Em uma festa de casamento com 126 pessoas, o número de homens era o dobro do de mulheres. Dos homens, 22 usavam terno e não usavam relógio, e o total dos que usavam relógio era igual a 42. Das mulheres, havia tantas que não usavam vestido quanto o número de homens que não usavam nem terno e nem relógio. Sabendo-se que 7 mulheres usavam vestido e relógio, o número de mulheres que usavam vestido, mas não usavam relógio, era igual a

- a) 10.
- b) 17
- c) 15.
- d) 5.
- e) 21.

14. Três praças, José, Luciano e Oslani, ganharam R\$ 20.000,00 como premiação. José tem 2 filhos, Luciano, 3 filhos e Oslani, 5 filhos. A divisão da premiação será feita de forma proporcional ao número de filhos. A diferença entre as partes de Oslani e José é igual a:

- a) R\$ 2.000,00
- b) R\$ 3.000,00
- c) R\$ 4.000,00
- d) R\$ 6.000,00
- e) R\$ 8.000,00

15. Para executar a tarefa de confecção de 111 vestidos, três costureiras dividiram o total de vestidos entre si, na razão inversa de suas respectivas idades: 24, 30 e 36 anos. Assim sendo, a costureira de 30 anos fez

- a) 9 vestidos a menos do que o de 24 anos.
- b) 4 vestidos a menos do que o de 36 anos.
- c) 4 vestidos a menos do que o de 24 anos.
- d) 6 vestidos a menos do que o de 36 anos.
- e) 5 vestidos a menos do que a de 36 anos

Espaço livre

16. Em um saco há 180 bolinhas, umas brancas, outras pretas e não há bolinhas de outra cor. Das bolinhas do saco, 60% são pretas. São retiradas N bolinhas brancas do saco e, então a porcentagem de bolinhas pretas do saco passou a ser de 80%.

O valor de N é

- a) 20.
- b) 45.
- c) 30.
- d) 40.
- e) 10

17. A negação da sentença: "A Terra é plana e Salim é turco" é:

- a) Se Salim é turco, então a Terra não é plana.
- b) Se Salim não é turco, então a Terra não é plana.
- c) A Terra não é plana e Salim não é turco.
- d) A Terra não é plana ou Salim é turco.
- e) A Terra não é plana, se Salim não é turco.

18. Considere a afirmação I como sendo FALSA e as outras três afirmações como sendo VERDADEIRAS.

I. Luan é médica ou Marinalva não é estagiária.

II. Se Arapuã é artista, então Luan não é médica.

III. Ou Oslani é egípcio, ou Marinalva é estagiária, mas não ambos.

IV. Luan é médica ou Priscila é astrônoma.

A partir dessas informações, é correto afirmar que

- a) Priscila não é astrônoma ou Marinalva não é estagiária.
- b) Marinalva é estagiária e Arapuã não é artista.
- c) Se Luan não é médica, então Oslani é egípcio.
- d) Oslani é egípcio e Priscila não é astrônoma
- e) Arapuã é artista ou Priscila é astrônoma

Espaço livre

19. Em um ponto distante da nossa galáxia Via Láctea há um peculiar planeta onde moram apenas dois habitantes: os irmãos ZAG e ZUG. Quando são perguntados sobre qualquer assunto, os habitantes desse planeta sempre respondem com uma única dentre as duas seguintes palavras: sim ou não. Sabe-se que ZAG sempre diz a verdade e ZUG sempre mente. Dentre as perguntas a seguir, qual é a única que, se for feita tanto para ZAG quanto para ZUG, gerará respostas diferentes?

- a) Seu irmão é mentiroso?
- b) Você é mentiroso?
- c) Você é o ZAG?
- d) ZUG é mentiroso?
- e) Seu irmão chama-se ZAG?

20. Em Brasília, foram entrevistadas várias pessoas acerca de suas preferências em relação a três raves; Master BSB (M), Nano Tech (N) e Primer BSB (P). Os resultados mostraram que:

- 420 pessoas gostam da rave M.
- 420 pessoas gostam da rave N.
- 500 pessoas gostam da rave P.
- 40 pessoas gostam das três raves.
- 200 pessoas não gostam de nenhuma das três raves.
- 120 pessoas gostam das raves M e N.
- 140 pessoas gostam das raves M e P
- 100 pessoas gostam das raves N e P.

O número de pessoas que respondeu a pesquisa foi igual a:

- a) 1500
- b) 1.140
- c) 1220
- d) 1260
- e) 1120

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Emannuelle Gouveia

21. O token de certificado digital, que se encaixa na porta USB dos computadores, na maioria dos casos, é um periférico de:

- a) Entrada e saída.
- b) saída.
- c) Entrada
- d) Não é um periférico
- e) Flutuante

22. O recurso do Windows, que pode ser acessado através do menu suspenso acionado com um clique com o botão direito do mouse sobre o menu Iniciar, e que permite visualizar os logs do Windows é:

- a) Visualizador de registros.
- b) Gerenciador de dispositivos.
- c) Sistema.
- d) Visualizador de Eventos.
- e) Cortana

23. No Windows, é possível ativar um menu a direita da tela que possibilita a escolha de várias formas para configurar a projeção de imagens. Qual letra corresponde a tecla de atalho padrão para essa opção:

- a) CTRL + G
- b) WIN + P.
- c) SHIFT + T
- d) WIN + A.
- e) CTRL + B.

24. A inserção de citações no Word é feita a partir de que guia:

- a) Inserir.
- b) Revisão
- c) Layout de Página.
- d) Exibição
- e) Referências.

25. No Excel existe a funcionalidade que pode ser usada para filtrar dados em uma planilha. Para acessá-la, através do teclado, devemos utilizar qual combinação de teclas:

- a) CTRL + SHIFT + P
- b) CTRL + SHIFT + A
- c) CTRL + P
- d) CTRL + SHIFT + L
- e) SHIFT + L

26. Um vendedor deseja enviar um email para alguns clientes, porém deseja que seu chefe também receba uma cópia, mas que isso não seja percebido pelos clientes. Dessa forma, o email do chefe deve ser colocado no campo:

- a) Para
- b) CC
- c) Anexo
- d) Assunto
- e) CCo

27. O One Drive é a ferramenta de nuvem da Microsoft. Sobre ele, é correto afirmar:

- a) Os arquivos armazenados podem ser compartilhados com outros usuários mediante a informação do e-mail do mesmo.
- b) Os arquivos armazenados só podem ser acessados exclusivamente pelo seu autor.
- c) O limite de armazenamento é sempre infinito devido ao princípio da elasticidade.

d) Arquivos armazenados não podem ser removidos, nem pelo próprio autor.

e) Quando os arquivos são enviados para o driver são automaticamente apagados na máquina original.

28. A lei 13.709 – Lei Geral de Proteção aos Dados Pessoais NÃO se aplica em tratamento de dados pessoais:

- a) realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares ou econômicos;
- b) realizado para fins exclusivamente jornalístico
- c) realizado para fins exclusivamente artístico
- d) realizado para fins exclusivos de segurança pública
- e) realizado para fins exclusivos de defesa nacional

HISTÓRIA DO ACRE

Alê Lopes

29. Assinale a opção que apresenta corretamente um evento relacionado à Revolução Acreana e à incorporação do território acreano ao Brasil.

- a) A ocupação militar de Puerto Alonso pelas tropas brasileiras, em 1901, marcou o reconhecimento do Acre como estado autônomo pelo governo federal.
- b) A assinatura do Tratado de Petrópolis, em 1903, resultou na anexação do Acre ao Brasil, com o pagamento de compensações territoriais e financeiras à Bolívia.
- c) O Tratado de Petrópolis instituiu a criação imediata do Estado do Acre, com autonomia política e direito à representação no Congresso Nacional.
- d) O reconhecimento internacional da independência do Acre ocorreu logo após a proclamação feita por Plácido de Castro em 1902.
- e) A República Acreana foi reconhecida oficialmente como território federal ainda durante os combates da Revolução Acreana, em 1902.

30. A disputa entre Brasil e Bolívia sobre a região do Acre remonta a séculos anteriores e envolve tratados e omissões diplomáticas. Nesse sentido, assinale a alternativa correta.

- a) O Tratado de Ayacucho, de 1867, garantiu à Bolívia o direito exclusivo sobre a navegação do rio Amazonas, o que causou insatisfação entre os seringueiros brasileiros.
- b) O Tratado de Ayacucho estabeleceu os limites entre Brasil e Bolívia, mas foi desrespeitado pela ocupação boliviana da região de Xapuri em 1899.
- c) A ocupação brasileira da região do Acre foi legalizada pelo Tratado de Ayacucho, que reconheceu os seringueiros como cidadãos bolivianos com direitos de exploração.
- d) O Tratado de Ayacucho (1867) garantiu à Bolívia a posse legal da região do Acre, embora esta já estivesse economicamente ocupada por brasileiros, o que originou conflitos posteriores.
- e) A Convenção de Ayacucho instituiu uma arbitragem internacional imediata, mediada pelos EUA, que decidiu pela posse brasileira da região do Acre.

31. Em relação ao status político do Acre após sua incorporação ao Brasil, assinale a alternativa correta.

- a) O Acre foi imediatamente transformado em Estado da Federação, com direito a governador eleito e assembleia legislativa.
- b) O Acre permaneceu sob intervenção boliviana até a década de 1920, quando foi definitivamente pacificado.
- c) Em 1904, o Acre foi elevado à condição de Território Federal, sendo administrado diretamente pelo governo central brasileiro.
- d) Entre 1903 e 1910, o Acre manteve autonomia administrativa sob controle militar, até que fosse anexado ao Amazonas.
- e) Após o Tratado de Petrópolis, a administração do Acre foi concedida à Anglo-Bolivian Syndicate, como compensação econômica à Bolívia.

32. Sobre o ciclo da borracha e o povoamento do território acreano, assinale a opção correta.

- a) O primeiro ciclo da borracha no Acre ocorreu entre o final do século XVIII e o início do século XIX, impulsionado por empresas europeias.
- b) A ocupação do Acre por nordestinos foi incentivada pelo governo brasileiro com promessas de terras e cidadania plena.
- c) Durante o ciclo da borracha, o território do Acre foi largamente explorado por bolivianos e peruanos, que usavam mão de obra local indígena.
- d) A expansão do ciclo da borracha atraiu milhares de nordestinos ao Acre, principalmente após a seca de 1877, contribuindo para o povoamento da região.
- e) A borracha extraída no Acre era processada nas fábricas locais e exportada diretamente para os EUA e Inglaterra.

Espaço livre

GEOGRAFIA DO ACRE*Sérgio Henrique*

33. A economia do Acre apresenta características peculiares em relação à sua composição e dinâmica. Considerando as informações sobre o Produto Interno Bruto (PIB) e as atividades econômicas do estado, assinale a alternativa correta:

- a) A agropecuária, impulsionada pela produção de soja e milho, é o setor que mais contribui para o PIB do Acre, superando o setor de serviços.
- b) A indústria acreana, concentrada principalmente na produção madeireira, representa uma parcela significativa do PIB, demonstrando uma economia diversificada.
- c) O setor de serviços é o principal componente do PIB do Acre, impulsionado pela administração pública, comércio e atividades imobiliárias, refletindo a terciarização da economia.
- d) O extrativismo, especialmente da castanha-do-pará e da borracha, é a base da economia do Acre, garantindo uma alta taxa de empregabilidade e renda para a população.
- e) A piscicultura, com destaque para a produção de curimatã e outras espécies, é a atividade econômica que mais cresceu no Acre nas últimas décadas, impulsionada por investimentos

Espaço livre

34. No contexto das políticas de desenvolvimento sustentável adotadas no Acre a partir de 1999, qual das estratégias a seguir se destaca como um instrumento de planejamento e ordenamento territorial, visando conciliar o desenvolvimento econômico com a conservação ambiental e o fortalecimento das comunidades tradicionais?

- a) A implementação de um programa de desmatamento controlado, visando a expansão da área agrícola e a modernização do setor agropecuário, com o objetivo de aumentar a produção de commodities e gerar divisas para o estado.
- b) A criação de um sistema de incentivos fiscais para a instalação de indústrias de mineração, especialmente minerais metálicos como em RO e PA.
- c) A promoção de um programa de reassentamento das comunidades tradicionais para áreas urbanas, visando a modernização da sociedade e a integração dessas populações ao mercado de trabalho formal.
- d) A adoção do Zoneamento Ecológico e Econômico (ZEE) como principal instrumento de planejamento e ordenamento territorial, buscando orientar as políticas públicas e o uso do território de forma a considerar as potencialidades e limitações do meio físico, biótico e socioeconômico, seguindo os princípios do desenvolvimento sustentável.
- e) A implementação de um programa de expansão da malha rodoviária, visando a integração do estado ao restante do país e a facilitação do escoamento da produção pelos portos peruanos

Espaço livre

35. Considerando os aspectos naturais do Acre, como clima, relevo e hidrografia, qual das seguintes características melhor descreve a dinâmica dos rios na região e sua importância para a população local?

- a) Os rios do Acre, caracterizados por seus cursos sinuosos e corredeiras, são ideais para a geração de energia hidrelétrica, impulsionando o desenvolvimento industrial e o crescimento econômico do estado.
- b) Os rios do Acre, devido à sua alta declividade e grande volume de água, são utilizados principalmente para a irrigação de lavouras e o abastecimento de grandes centros urbanos, garantindo a segurança alimentar e o bem-estar da população.
- c) Os rios do Acre, em sua maioria de planície e com pequena variação altimétrica, são importantes para a navegação, o transporte de mercadorias e pessoas, e a fixação das populações ribeirinhas, que dependem dos recursos hídricos para sua subsistência.
- d) Os rios do Acre, devido à sua alta salinidade e poluição, não são utilizados para o consumo humano ou atividades econômicas, representando um desafio para a gestão ambiental e a saúde pública no estado.
- e) Os rios do Acre, caracterizados por sua instabilidade e frequentes inundações, representam um obstáculo para o desenvolvimento da agricultura e a construção de infraestruturas, limitando o potencial econômico e social da região.

36. O estado do Acre, assim como outras regiões do Brasil, apresenta uma diversidade étnico-racial resultante de seu processo histórico e social. Considerando as informações sobre a autodeclaração da população acreana por cor ou grupo étnico, assinale a alternativa correta:

- a) A população branca é predominante no Acre, refletindo a forte influência da imigração europeia na região.

b) A maioria da população acreana se autodeclara indígena, demonstrando a preservação das culturas ancestrais e a resistência à colonização.

c) A população negra é a segunda maior no Acre, resultado da intensa atividade de extração de borracha que atraiu muitos trabalhadores afrodescendentes para a região.

d) A maioria da população do Acre se autodeclara parda, seguida pela branca e, posteriormente, pela negra, com um número significativo de pessoas autodeclaradas indígenas.

e) Nenhuma pessoa no Acre se autodeclara quilombola, indicando a ausência de comunidades remanescentes de quilombos no estado.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

DIREITO ADMINISTRATIVO E ÉTICA

Rodrigo Bet

37. Um departamento da administração pública expediu ato administrativo permitindo a realização de uma feira cultural em via pública. No documento emitido, foram destacados os fundamentos da decisão, como a conformidade do evento com as normas locais, a ausência de obstáculos legais e a oportunidade para o interesse coletivo. Esses fundamentos que justificam a adoção do ato administrativo estão relacionados a qual dos seguintes elementos do ato?

- a) Competência
- b) Objeto
- c) Finalidade
- d) Forma
- e) Motivo

38. Em relação às características que conferem aos atos administrativos a aptidão de produzir efeitos jurídicos de maneira direta e imediata, assinale a alternativa que apresenta um **atributo** desses atos.

- a) Competência
- b) Autoexecutoriedade
- c) Objeto
- d) Finalidade
- e) Motivo

39. Durante uma fiscalização, um agente da vigilância sanitária municipal lavrou auto de infração contra uma padaria por violar normas de higiene, aplicando multa pela armazenagem inadequada de alimentos, conforme determina a legislação local. O ato de impor penalidade a um particular em razão de infração legal é expressão de qual poder administrativo?

- a) Poder Disciplinar
- b) Poder de Polícia
- c) Poder Vinculado
- d) Poder Hierárquico
- e) Poder Regulamentar

Espaço livre

40. Uma prefeitura deseja contratar um cantor de renome nacional para se apresentar nas festividades de aniversário da cidade. O artista possui contrato de representação exclusiva com uma produtora responsável pela gestão de seus shows em todo o país. Segundo o que dispõe a Lei nº 14.133/2021, a contratação poderá ocorrer em qual das hipóteses abaixo?

- a) Depende de licitação, pois a exclusividade da representação não impede que outros artistas concorram.
- b) Enquadra-se como caso de inexigibilidade de licitação, diante da inviabilidade de competição em razão da exclusividade da representação e da notória consagração do artista.
- c) Deve ocorrer por dispensa de licitação, já que a Administração pode escolher entre licitar ou contratar diretamente eventos culturais.
- d) Exige comprovação de que não há outros artistas disponíveis no mercado para justificar a inexigibilidade.
- e) Torna a licitação obrigatória, porque a exclusividade não afasta a competição entre interessados.

41. Com o objetivo de aperfeiçoar a execução de suas políticas públicas, um governo estadual decidiu instituir uma nova secretaria para gerenciar programas setoriais, supervisionar órgãos regionais e melhorar os serviços oferecidos à população. No âmbito da organização administrativa, essa medida caracteriza qual instituto?

- a) Desconcentração administrativa
- b) Centralização administrativa
- c) Descentralização administrativa
- d) Avocação administrativa
- e) Concentração administrativa

ADMINISTRAÇÃO*Elisabete Moreira*

42. O atendimento constitui uma relação interpessoal entre o funcionário e o cliente, impactando diretamente na escolha de serviços ou produtos. Acerca do atendimento, analise as seguintes alternativas e aponte a correta.

- a) O atendimento telefônico automatizado proporciona uma redução de custos nas operações da organização ao mesmo tempo que possibilita um trabalho mais eficiente em relação ao atendimento telefônico tradicional, sobretudo para clientes com demandas diferentes.
- b) O cliente consegue diferenciar o serviço realizado do atendimento recebido, avaliando separadamente essas dimensões.
- c) A qualidade no atendimento relacionado à dimensão da prestação consiste em entender os problemas dos clientes e executar o serviço para que ele fique satisfeito.
- d) Os contatos entre o cliente e a empresa constitui um momento de construção da imagem da organização e são chamados de momentos da verdade.
- e) O profissional de atendimento que não possui um comportamento assertivo, age de forma pragmática e agressiva.

Espaço livre

43. Alguns fatores relacionados a qualidade nos serviços de atendimento são muito importantes para o gerenciamento da imagem da empresa e para a adequada venda de produtos e serviços. Relacione as colunas acerca dos fatores da qualidade em serviços e a correta descrição, conforme a tabela a seguir:

(1) Confiabilidade	() Manter o ambiente sempre limpo e organizado.
(2) Empatia	() Atender e agir com confiança e firmeza.
(3) Segurança	() Atender com presteza, prontidão, buscando sempre as respostas corretas.
(4) Aparência	() Cumprir com o prometido, com competência e exatidão.
(5) Responsividade	() Atender individualmente, atento e interessado no cliente.

Aponte a alternativa que relaciona corretamente as colunas

- a) 1, 2, 3, 4, 5
- b) 4, 3, 5, 2, 1
- c) 4, 1, 5, 3, 2
- d) 4, 3, 5, 1, 2
- e) 5, 4, 3, 2, 1

44. Quando se trata de cliente interno e externo, um dos principais problemas constatado na qualidade do atendimento é que:

- a) muitas vezes a qualidade do atendimento só é aplicada aos clientes externos, esquecendo-se dos clientes internos.
- b) é preciso treinar os funcionários para a qualidade do atendimento tanto para o público externo quanto para o público interno.
- c) tanto os clientes externos como os internos são responsáveis pelo sucesso da empresa.
- d) os clientes externos são fundamentais para o lucro da empresa, mas o cliente interno é quem promove os resultados concretos.
- e) não se pode fazer distinção entre cliente externo e interno.

45. No serviço de atendimento ao cidadão, o atendente exerce um papel importante, pois ele constitui o representante legítimo, que reflete a imagem da empresa. No contexto dos comportamentos receptivo e defensivo e da ética profissional, não corresponde ao conceito de empatia a

- a) demonstração de respeito e consideração.
- b) escuta atenta e ativa do outro.
- c) formulação de perguntas para melhor compreensão.
- d) formulação de comentários descritivos e avaliativos.
- e) formulação de comentários descritivos e formais.

46. De acordo com as técnicas de comunicação interpessoal e as relações humanas no ambiente de trabalho, aponte a alternativa incorreta.

- a) É preciso operacionalizar, adequadamente, o processo de comunicação com o público interno e externo.
- b) É imprescindível ter paciência e seriedade, demonstrando flexibilidade e empatia na resolução de problemas.
- c) É importante ter a capacidade de se relacionar com superiores, colaboradores e público externo.
- d) É saudável a disposição de gerar situações de conflito para reivindicar melhores condições de trabalho.
- e) É benéfico administrar as próprias emoções, considerar as críticas e não se deixar abater pelo medo de errar.

Espaço livre

ARQUIVOLOGIA

Ricardo Campanário

47. Sobre os arquivos privados, com base na Lei nº 8.159/91, analise as afirmativas a seguir.

- () Os arquivos privados podem ser identificados pelo Poder Público como de interesse público e social.
- () O acesso aos documentos de arquivos privados identificados como de interesse público e social é ostensivo.
- () Os arquivos privados identificados como de interesse público e social são recolhidos aos arquivos públicos.

Assinale a opção que apresenta a sequência correta, segundo a ordem apresentada.

- a) F – V – F.
- b) F – V – V.
- c) V – F – F.
- d) V – V – F.
- e) F – F – V.

48. Sobre a organização das funções arquivísticas no Brasil, analise as afirmativas a seguir.

- () A eliminação de documentos produzidos por instituições públicas e de caráter público será realizada mediante autorização da instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência.
- () A cessação de atividades de instituições públicas e de caráter público implica o recolhimento de sua documentação à instituição arquivística pública ou a sua transferência à instituição sucessora.
- () Os documentos de valor permanente são inalienáveis e imprescritíveis.

Assinale a opção que apresenta a sequência correta, segundo a ordem apresentada.

- a) V – V – V.
- b) F – V – V.
- c) V – F – F.
- d) V – V – F.
- e) F – F – V.

49. A gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos são deveres do poder público, como instrumento de apoio à administração e como elementos de prova e informação. Consideram-se arquivos, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos. Considera-se gestão de documentos, o conjunto de procedimentos e operações técnicas à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando à eliminação ou ao recolhimento para guarda permanente. Assinale a opção que indica como os documentos públicos são identificados para fins de arquivo.

- a) Casuais e permanentes.
- b) Regulares e intermediários.
- c) Casuais, variáveis e regulares.
- d) Variáveis, regulares e permanentes.
- e) Correntes, intermediários e permanentes.

Espaço livre

CORRESPONDÊNCIA OFICIAL E DOCUMENTOS OFICIAIS

Luiz Felipe

50. Sobre o expediente e-mail, assinale a alternativa correta.

- a) Por se tratar de uma comunicação eletrônica, a linguagem utilizada pode ser menos formal.
- b) Para que o e-mail tenha valor documental, isto é, para que possa ser aceito como documento original, é necessário que o endereço eletrônico utilize a extensão “.gov.br”.
- c) Não precisa, na estrutura do e-mail, informar local e data.
- d) No e-mail, a abreviação de 'atenciosamente' é permitida, escrevendo-se 'Att.'
- e) O expediente e-mail possibilita a utilização de diferentes cores no texto para destacar as informações mais relevantes.

Espaço livre

O QUE VOCÊ ACHOU DESTE SIMULADO?

Conte-nos como foi sua experiência ao fazer este simulado.

Sua opinião é muito importante para nós!

<https://forms.gle/3RC8pkHLNAnpSnxQ9>

NÃO É ASSINANTE?

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

<http://estrategi.ac/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!

<http://estrategi.ac/ok1zt0>
