



CONCURSO PÚBLICO

10. PROVA OBJETIVA

TÉCNICO ADMINISTRATIVO – NÍVEL IV
(ÁREA DE ATUAÇÃO: ADMINISTRATIVA)

- ♦ VOCÊ RECEBEU SUA FOLHA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO CONTENDO 40 QUESTÕES OBJETIVAS.
- ♦ CONFIRA SEU NOME E NÚMERO DE INSCRIÇÃO IMPRESSOS NA CAPA DESTE CADERNO.
- ♦ LEIA CUIDADOSAMENTE AS QUESTÕES E ESCOLHA A RESPOSTA QUE VOCÊ CONSIDERA CORRETA.
- ♦ RESPONDA A TODAS AS QUESTÕES.
- ♦ MARQUE, NA FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS, QUE SE ENCONTRA NO VERSO DESTA PÁGINA, A LETRA CORRESPONDENTE À ALTERNATIVA QUE VOCÊ ESCOLHEU.
- ♦ TRANSCREVA PARA A FOLHA DE RESPOSTAS, COM CANETA DE TINTA AZUL OU PRETA, TODAS AS RESPOSTAS ANOTADAS NA FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS.
- ♦ A DURAÇÃO DA PROVA É DE 3 HORAS.
- ♦ A SAÍDA DO CANDIDATO DO PRÉDIO SERÁ PERMITIDA APÓS TRANSCORRIDA A METADE DO TEMPO DE DURAÇÃO DA PROVA.
- ♦ AO SAIR, VOCÊ ENTREGARÁ AO FISCAL A FOLHA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO, PODENDO DESTACAR ESTA CAPA PARA FUTURA CONFERÊNCIA COM O GABARITO A SER DIVULGADO.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.



CONCURSO PÚBLICO

10. PROVA OBJETIVA

TÉCNICO ADMINISTRATIVO – NÍVEL IV
(ÁREA DE ATUAÇÃO: ADMINISTRATIVA)

QUESTÃO	RESPOSTA
01	A B C D E
02	A B C D E
03	A B C D E
04	A B C D E
05	A B C D E

06	A B C D E
07	A B C D E
08	A B C D E
09	A B C D E
10	A B C D E

11	A B C D E
12	A B C D E
13	A B C D E
14	A B C D E
15	A B C D E

16	A B C D E
17	A B C D E
18	A B C D E
19	A B C D E
20	A B C D E

QUESTÃO	RESPOSTA
21	A B C D E
22	A B C D E
23	A B C D E
24	A B C D E
25	A B C D E

26	A B C D E
27	A B C D E
28	A B C D E
29	A B C D E
30	A B C D E

31	A B C D E
32	A B C D E
33	A B C D E
34	A B C D E
35	A B C D E

36	A B C D E
37	A B C D E
38	A B C D E
39	A B C D E
40	A B C D E

Leia a charge para responder às questões de números 01 e 02.

**Aquecimento
Global ameaça
vida no
planeta...**



(www.acharge.com.br)

01. Observando o pensamento da planta e o do menino, é correto afirmar que eles externam sentimentos

- (A) ambíguos.
- (B) recíprocos.
- (C) auspiciosos.
- (D) paradoxais.
- (E) indecifráveis.

As questões de números 02 a 10 baseiam-se no texto de Ed Miliband, mestre em economia pela *London School of Economics*, ministro de Energia e Mudanças Climáticas do Reino Unido.

Copenhague é o ponto de virada para o clima

Tendo chegado a uma cidade sitiada por pessoas e papéis, já tenho certeza de uma coisa: Copenhague não é apenas mais uma negociação internacional. É um momento de escolha crucial para todos nós. E estou certo de que faremos a escolha certa. Independentemente do sucesso das negociações, o mundo será muito diferente até o meio deste século.

Nossas escolhas determinarão como serão essas mudanças. Podemos escolher o futuro que queremos para nós e nossos filhos ou podemos deixar que escolham um futuro menos positivo e mais sombrio.

Se formos bem-sucedidos no combate às mudanças climáticas, o mundo terá sido transformado pelos nossos esforços. Nações terão trabalhado juntas para reduzir suas emissões de carbono. Teremos construído um sistema de energia neutro em carbono com novos empregos e novo crescimento. Teremos criado um variado leque de tecnologias de baixo carbono. Nossas economias terão mais segurança energética. A cooperação terá vencido as rivalidades.

Se falharmos, o mundo já estará vivendo um aumento de temperatura de 2 °C. E estará irreversivelmente destinado a um aumento de 4 °C e além. O mapa que o *MetOffice* lançou recentemente mostra que mundo inimaginável será este com enchentes e secas tornando água e alimento escassos para centenas de milhões de pessoas. A competição por recursos terá vencido a cooperação.

Essas são as escolhas que temos de fazer em Copenhague. Temos a tecnologia e, apesar da recessão, a transformação necessária do nosso sistema de energia é factível. A questão é se teremos vontade política coletiva suficiente.

(Folha de S.Paulo, 13.12.2009)

02. Relacionando o 3.º parágrafo do texto à charge, é correto afirmar que

- (A) ambos apresentam um cenário pouco animador do mundo, o que se vê também no 4.º parágrafo.
- (B) ambos trazem uma visão positiva do futuro, enfatizando que não há que se preocupar com as mudanças climáticas.
- (C) ele apresenta um cenário de incertezas, com informações contundentes sobre a vida do planeta num futuro próximo.
- (D) ambos sinalizam um futuro de significativa degradação, decorrente das mudanças climáticas já hoje existentes.
- (E) ela expressa um pessimismo que está ausente nesse parágrafo, mas vem demarcado no parágrafo seguinte.

03. De acordo com o autor, Copenhague representa um momento

- (A) decisivo para se resolver a questão do clima.
- (B) de discussões inócuas sobre a questão do clima.
- (C) inadequado para se discutir a questão do clima.
- (D) pouco marcado por discussões econômicas e políticas.
- (E) não marcado pela negociação internacional.

04. A leitura do texto permite afirmar que, combatendo as mudanças climáticas, pretende-se que

- (A) as pessoas optem pela manutenção do carbono no ar.
- (B) se construa um sistema de energia a partir do carbono.
- (C) as enchentes e as secas sejam evitadas com o carbono.
- (D) menos carbono seja liberado na atmosfera terrestre.
- (E) as rivalidades pela posse do carbono sejam acirradas.

05. Em – *Podemos escolher o futuro que queremos para nós e nossos filhos ou podemos deixar que escolham um futuro menos positivo e mais sombrio.* – a conjunção “ou” estabelece entre as orações uma relação de

- (A) adição, indicando os dois tipos de futuro com os quais as pessoas deverão se defrontar em breve.
- (B) adversidade, indicando as duas informações que se opõem conforme o tipo de futuro descrito.
- (C) alternância, indicando as duas informações que compõem as opções sobre o futuro desejado.
- (D) causa, indicando os motivos que levarão as pessoas a terem de escolher um dos futuros possíveis.
- (E) consequência, indicando os desastres que advirão ao mundo, no futuro, pela ignorância das pessoas.

06. Assinale a alternativa em que a frase está correta quanto à regência e ao uso ou não do acento indicativo da crase.
- (A) Tendo chegado a capital dinamarquesa sitiada por pessoas e papéis, já tenho certeza que Copenhague não é apenas mais uma negociação internacional.
- (B) Tendo chegado à esta capital sitiada por pessoas e papéis, já tenho certeza de que Copenhague não é apenas mais uma negociação internacional.
- (C) Tendo chegado àquela cidade sitiada por pessoas e papéis, já tenho certeza que Copenhague não é apenas mais uma negociação internacional.
- (D) Tendo chegado à capital dinamarquesa sitiada por pessoas e papéis, já tenho certeza de que Copenhague não é apenas mais uma negociação internacional.
- (E) Tendo chegado a bela capital dinamarquesa sitiada por pessoas e papéis, já tenho certeza de que Copenhague não é apenas mais uma negociação internacional.

Para responder às questões de números 07 e 08, considere o trecho:

Se formos bem-sucedidos no combate às mudanças climáticas, o mundo terá sido transformado pelos nossos esforços.

07. O tempo verbal composto *terá sido* indica ação
- (A) concluída no tempo presente, em função da informação apresentada na oração inicial do trecho.
- (B) possível de ocorrer no futuro, como decorrência da hipótese apresentada na oração inicial do trecho.
- (C) em andamento no tempo presente e que se findará no futuro, como causa do que se afirma na oração inicial do trecho.
- (D) impossível de ocorrer no passado e, por essa razão, sem previsão para o futuro, conforme se afirma na oração inicial do trecho.
- (E) concluída no passado e, portanto, podendo ocorrer no futuro, conforme se afirma na oração inicial do trecho.
08. Em voz ativa, a segunda oração do período assume a seguinte redação:
- (A) o mundo se transformará com os nossos esforços.
- (B) os nossos esforços transformarão o mundo.
- (C) os nossos esforços terão transformado o mundo.
- (D) transforma-se o mundo por nossos esforços.
- (E) os nossos esforços serão transformados pelo mundo.
09. Na frase – *Teremos construído um sistema de energia neutro em carbono...* – o sinônimo de *neutro* é
- (A) isento.
- (B) pleno.
- (C) dependente.
- (D) indefinido.
- (E) indiferente.

10. Analise as afirmações e assinale a alternativa correta.
- I. Está correta quanto à concordância verbal a frase – *Um aumento de 4 °C farão com que o mundo conviva com enchentes e secas, tornando água e alimento escassos para centenas de milhões de pessoas.*
- II. Na frase – *A questão é se teremos vontade política coletiva suficiente.* – o substantivo presente na expressão em destaque é *política*.
- III. No texto, os termos *rivalidades* (3.º parágrafo) e *cooperação* (4.º parágrafo) são empregados como antônimos.
- (A) As três afirmações estão corretas.
- (B) As três afirmações estão incorretas.
- (C) Apenas a afirmação I está correta.
- (D) Apenas a afirmação II está correta.
- (E) Apenas a afirmação III está correta.

MATEMÁTICA

11. Um comerciante lançou uma cesta de Natal no formato de um prisma de base retangular de 1 m de comprimento, 60 cm de largura e 40 cm de altura. Se forem consideradas as medidas citadas como medidas internas, pode-se afirmar que o comerciante podia dispor, para a colocação de produtos natalinos, de um volume interno de
- (A) 0,00024 m³.
- (B) 0,0024 m³.
- (C) 0,024 m³.
- (D) 0,24 m³.
- (E) 2,4 m³.
12. Em matemática, um setor circular ou setor de círculo, também conhecido como fatia de pizza, é a parte do círculo limitada por dois raios e um arco formando um ângulo central. Suponha que uma pizza redonda com 40 cm de diâmetro seja dividida em 8 partes iguais, formando 8 setores circulares, e que uma pessoa consuma 3 pedaços. Pode-se afirmar que a superfície consumida por essa pessoa, em cm², foi
- (A) 50 π.
- (B) 100 π.
- (C) 150 π.
- (D) 200 π.
- (E) 400 π.
13. Num parque, havia um jogo de roleta numerada de 0 a 9. Cada vez que o jogador girasse a roleta e caísse o número 5, ele ganharia R\$ 10,00. Cada vez que repetisse qualquer número em seguida, ele ganharia mais R\$ 5,00. Para girar a roleta 10 vezes, o jogador pagava R\$ 20,00. Uma pessoa que participou da brincadeira obteve os seguintes resultados:
- | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 0 | 2 | 5 | 5 | 3 | 9 | 9 | 3 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
- Dessa maneira, o lucro dessa pessoa foi de
- (A) R\$ 5,00.
- (B) R\$ 10,00.
- (C) R\$ 15,00.
- (D) R\$ 20,00.
- (E) R\$ 25,00.

14. João contou a Pedro que havia aplicado R\$ 3.200,00 pelo prazo de 6 meses a juro simples, a uma taxa i , e havia conseguido R\$ 960,00 de lucro. Pedro então aplicou as suas economias pela mesma taxa i e juro simples por 1 ano e dois meses, e aumentou suas economias em R\$ 3.500,00. Pode-se concluir que as economias de Pedro eram de
- (A) R\$ 3.000,00.
 (B) R\$ 3.500,00.
 (C) R\$ 4.000,00.
 (D) R\$ 4.500,00.
 (E) R\$ 5.000,00.

15. Considere a tabela de valores:

3	5	6	8	x	y	w	z
---	---	---	---	---	---	---	---

Os valores de x , y , w e z devem ser preenchidos de acordo com as seguintes regras:

x = o mínimo múltiplo comum dos 4 primeiros números da tabela;

y = o máximo divisor comum entre os 4 primeiros números da tabela;

w = a média aritmética simples entre os 4 primeiros números da tabela;

z = 25% do produto entre os 4 primeiros números da tabela. Então, x , y , w e z podem ser representados, nessa ordem, pela seguinte relação:

- (A) 120; 6; 8; 120.
 (B) 120; 1; 6; 720.
 (C) 720; 8; 6; 180.
 (D) 720; 8; 5,5; 180.
 (E) 120; 1; 5,5; 180.

16. Para separar uma certa quantidade de garrafas de vinho, um enólogo tentou dividi-las em quantidades iguais de acordo com o quadro:

TENTATIVAS DE DIVISÃO DE GARRAFAS EM PARTES IGUAIS	QUANTIDADE DE GARRAFAS POR LOTE	SOBRAS DE GARRAFAS APÓS CADA DIVISÃO
Tentativa 1	12	2
Tentativa 2	20	2
Tentativa 3	30	2

Porém observou que, nas 3 tentativas, sempre sobravam 2 garrafas. Diante do quadro exposto, pode-se concluir que a quantidade total de garrafas a serem divididas era:

- (A) 32.
 (B) 42.
 (C) 52.
 (D) 62.
 (E) 72.

17. Imagine um relógio com 2 ponteiros dos minutos, com o primeiro ponteiro indicando o número 2 e o outro ponteiro indicando o número 5. O primeiro ponteiro se desloca no sentido horário e o segundo, no sentido anti-horário. Se ambos se movimentam com início no mesmo instante e com a mesma velocidade, então o menor ângulo formado entre eles após 20 minutos será de
- (A) 150°.
 (B) 120°.
 (C) 90°.
 (D) 60°.
 (E) 30°.

18. Um produto de consumo custa R\$ 3,90 a unidade. Um supermercado fez uma promoção e montou embalagens com 3 unidades iguais por R\$ 10,20. Se os produtos forem comprados separadamente por um consumidor, o prejuízo do consumidor será de, aproximadamente,
- (A) 11,7%.
 (B) 13,6%.
 (C) 14,7%.
 (D) 15,6%.
 (E) 18,0%.

19. Uma família comprou um terreno quadrado e dividiu-o em 4 partes, sendo 2 quadradas e 2 retangulares, conforme a figura:

Quadrado 1 (pai) 116,64 m ²	Retângulo 1
Retângulo 2	Quadrado 2 64 m ²

O pai ficou com o quadrado 1 e os demais foram divididos de acordo com as posses de cada um. O preço total do terreno (as 4 partes) foi R\$ 35.344,00. Pode-se concluir que o metro quadrado do terreno custou

- (A) R\$ 80,00.
 (B) R\$ 100,00.
 (C) R\$ 120,00.
 (D) R\$ 800,00.
 (E) R\$ 1.000,00.

20. Um aluno foi realizar a 2.^a fase de um vestibular de arquitetura e precisou desenhar um polígono regular de 15 lados, apenas com o auxílio de lápis, régua e um transferidor. Para traçar o polígono, descobriu que se mantivesse o mesmo ângulo interno entre todos os lados, lograria êxito na sua resolução. Assim, construiu um polígono de 15 lados com ângulos internos, todos iguais a
- (A) 156°.
 (B) 78°.
 (C) 72°.
 (D) 36°.
 (E) 18°.

CONHECIMENTOS GERAIS

21. A visita do presidente Mahmoud Ahmadinejad ao Brasil, em novembro de 2009, gerou protestos de grupos ligados aos Direitos Humanos em São Paulo. Cerca de 300 pessoas, segundo estimativa da Polícia Militar, fizeram uma manifestação contra a visita oficial na região da Avenida Paulista.

(<http://gl.globo.com/Noticias/Politica>. Adaptado)

O presidente visitante, alvo dos protestos, governa

- (A) Israel.
 - (B) a Palestina.
 - (C) o Irã.
 - (D) o Egito.
 - (E) o Kuwait.
22. O filme *Lula, o filho do Brasil*, que conta parte da história do atual presidente do Brasil, Luis Inácio Lula da Silva, provocou polêmicas antes de ser lançado em salas comerciais. O filme, orçado em 12 milhões de reais, foi dirigido por

- (A) Anselmo Duarte.
- (B) Hector Babenco.
- (C) Roberto Farias.
- (D) Guel Arraes.
- (E) Fábio Barreto.

23. Para fazer frente à crise econômica mundial, o governo brasileiro resolveu reduzir o IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados) de vários produtos. Um dos setores mais beneficiados pela medida foi

- (A) o farmacêutico.
- (B) o automobilístico.
- (C) o têxtil.
- (D) o de calçados.
- (E) o de vestuário.

24. O tribunal de Justiça do Distrito Federal proibiu o jornal _____ de publicar reportagens que contenham informações da operação Faktor, mais conhecida como Boi Barricada. O recurso judicial que põe o jornal sob censura foi apresentado por um dos filhos do presidente do senado.

O jornal sob censura é

- (A) *O Estado de S.Paulo*
- (B) *O Globo*
- (C) *o Jornal do Brasil*
- (D) *a Folha de S.Paulo*
- (E) *o Diário de São Paulo*

25. O Rio de Janeiro venceu várias importantes cidades na disputa para sediar os Jogos Olímpicos de 2016. Com esse resultado, o Rio de Janeiro será a primeira cidade da América do Sul a ser sede de uma Olimpíada.

Entre as cidades que também eram candidatas a sediar as Olimpíadas, cita-se

- (A) Nova Iorque.
- (B) Calcutá.
- (C) Madri.
- (D) Cairo.
- (E) Istambul.

26. Golpe de Estado protagonizado pelo Congresso, Forças Armadas e a Suprema Corte destituiu do poder o presidente Manuel Zelaya. Em seu lugar, o conservador Roberto Michelletti assumiu o comando como presidente interino. Depois do exílio, Zelaya voltou ao país e se refugiou na embaixada brasileira, onde permanece. No final de novembro, novas eleições foram realizadas no país.

(<http://br.retrospectiva.yahoo.com/2009/mundoparou>)

O resultado da eleição

- (A) deu vitória a um aliado de Zelaya, o que não foi reconhecido pelos Estados Unidos nem pela Venezuela.
- (B) foi anulado porque houve denúncias de fraude na contagem de votos.
- (C) foi divulgado, mas um novo Golpe de Estado impediu que o presidente eleito tomasse posse.
- (D) possibilitou a Zelaya reassumir o governo, agora contando com o apoio popular.
- (E) levou ao poder um dos opositores de Zelaya.

27. O presidente norte-americano Barack Obama foi escolhido para ganhar o prêmio Nobel da Paz. O nome do ganhador da edição deste ano foi divulgado na sexta-feira, 9/10, em Oslo, na Noruega.

(<http://opiniaoenoticia.com.br/internacional/mundo/barack-obama-ganha-o-nobel-da-paz-de-2009/?optin>)

Assinale a alternativa que apresenta a justificativa dada pelo comitê do prêmio Nobel para a escolha de Obama.

- (A) Seu posicionamento favorável à permanência das tropas norte-americanas no Iraque.
- (B) Sua defesa do papel de guardião da democracia que os Estados Unidos assumiram.
- (C) Seu esforço para fortalecer a diplomacia internacional e a cooperação entre os povos.
- (D) Seu otimismo em relação ao desenvolvimento dos países mais pobres da África.
- (E) Seu empenho em salvar da falência as empresas automobilísticas norte-americanas.

28. Considere a imagem a seguir.



(<http://www.laredoclass.net.jpg>)

A imagem lembra um fato de grande destaque nacional e internacional ocorrido em 2009. Trata-se

- (A) do fim das restrições norte-americanas à entrada de imigrantes mexicanos no país .
- (B) dos dez anos do fim da política segregacionista na África do Sul, o país da Copa de 2010.
- (C) da queda do muro da Cisjordânia devido à assinatura do tratado de paz entre Israel e a Palestina.
- (D) do vigésimo aniversário da derrubada do muro de Berlim.
- (E) dos trinta anos do fim da disputa ideológica entre capitalistas e comunistas.

29. No mês de dezembro de 2009 realizou-se, em Copenhague, a 15.^a Conferência da Mudança do Clima da ONU (COP-15). A reunião teve a participação de 193 países. Sobre a Reunião, são feitas as seguintes afirmações:

- I. Os Estados Unidos e a China, os dois maiores emissores de gases de efeito estufa, foram os que mais criaram entraves para o acordo climático.
- II. Ficou evidente a disputa entre os países emergentes e os desenvolvidos sobre o estabelecimento de metas obrigatórias de emissões de gases.
- III. A reunião acabou com um consenso de que os países que não reduzirem as emissões de gases em 2010 não poderão participar do comércio mundial.

Está correto somente o que se afirma em

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

30. A agressão sofrida no domingo (13.12.09) pelo Primeiro Ministro desse país europeu não deveria contar com a condescendência de ninguém. Nada se pode argumentar: nem o desdém do primeiro-ministro pelo Estado de direito, nem as causas penais que pesam sobre ele e das quais tenta se esquivar, nem suas iniciativas populistas contra minorias como os ciganos ou os estrangeiros, nem sua confusão entre o público e o privado, que inclui desde os interesses empresariais até os escândalos, podem ser invocados como desculpa e, menos ainda, como justificativa para o brutal ataque. E a razão é que, como cidadão e também como primeiro-ministro, tem um direito inalienável: o respeito a sua dignidade. E, é claro, a sua integridade física.

(<http://noticias.uol.com.br/midiaglobal/elpais/2009/12/16/ult581u3705.jhtm>)

O texto trata do ataque ao Primeiro Ministro

- (A) da Itália.
- (B) da França.
- (C) da Bélgica.
- (D) da Espanha.
- (E) de Portugal.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. O relacionamento interpessoal apresenta como características:

- (A) percepção da organização como um todo, bom nível intelectual e incapacidade para suportar pressões.
- (B) disposição para enfrentar desafios, comportamento agressivo, senso de reconhecimento e atitude positiva.
- (C) inconstância nas emoções, conhecimento técnico e capacidade de planejamento e organização.
- (D) bom relacionamento humano, demonstração de liderança positiva e senso de integridade e justiça.
- (E) estilo de liderança autoritária, boa comunicação e flexibilidade na resolução de conflitos.

32. São considerados fatores prejudiciais à boa comunicação entre colaboradores e clientes a

- (A) indignação, a cordialidade e a empatia.
- (B) assertividade, o equilíbrio e a cooperação.
- (C) defensiva, o ressentimento e a hostilidade.
- (D) passividade, o controle e a atenção.
- (E) irritabilidade, a flexibilidade e a paciência.

33. O funcionário, quando em situação de atendimento ao cliente, cria uma relação interpessoal que possibilita a aproximação entre os objetivos da instituição e a satisfação do
- (A) usuário.
 - (B) colaborador.
 - (C) administrador.
 - (D) fornecedor.
 - (E) acionista.
34. Alguns dos desperdiçadores de tempo considerados mais comuns no mundo dos negócios são
- (A) as interrupções telefônicas, a agência por crise e a facilidade em diagnosticar problemas.
 - (B) a ausência de definição de prioridades, a falta de auto-disciplina e a incapacidade de dizer não.
 - (C) os visitantes inesperados, a delegação inadequada e a facilidade em tomar decisões.
 - (D) a indecisão, a presença de limites de responsabilidade e a falta de perfeccionismo.
 - (E) a desorganização pessoal, as informações incompletas e o planejamento adequado.
35. Declaração é o documento em que se
- (A) registra a resolução aprovada por um órgão colegiado.
 - (B) sugere ou se justifica a necessidade de expandir um ato ou tomar providências.
 - (C) alinham preceitos destinados a facilitar a execução de atos de rotina.
 - (D) registra acordo pelo qual uma ou mais pessoas se obrigam a fazer algo.
 - (E) manifesta uma opinião, conceito, resolução ou observação.
36. A exposição de ocorrências ou da execução de serviços, ou, ainda, dos fatos de uma administração pública ou privada, sendo essa exposição acompanhada, quando necessário, de gráficos, mapas, tabelas e ilustrações é denominada
- (A) resolução.
 - (B) projeto.
 - (C) registro.
 - (D) relatório.
 - (E) boletim.
37. O ofício é a forma de correspondência oficial trocada entre chefes ou dirigentes de hierarquia
- (A) diferente ou enviada a alguém de hierarquia inferior à daquele que assina.
 - (B) equivalente ou enviada a alguém de hierarquia inferior à daquele que assina.
 - (C) equivalente ou enviada a alguém de hierarquia superior à daquele que assina.
 - (D) igual ou enviada a alguém de mesma hierarquia à daquele que assina.
 - (E) diferente ou enviada a alguém de hierarquia igual à daquele que assina.
38. Pode-se afirmar que o arquivo intermediário é o conjunto de documentos
- (A) preservados, respeitada a destinação estabelecida, conforme seu valor informativo.
 - (B) originários de arquivos correntes, de uso pouco frequente, que aguardam uma destinação final.
 - (C) colocados em um arquivo permanente, embora não pertençam ao seu acervo.
 - (D) em curso ou de uso frequente, em decorrência de seu valor informativo.
 - (E) produzidos ou recebidos por instituições não governamentais ou pessoas físicas.
39. No caso de arquivos de correspondências, o método que proporciona consulta direta e rápida é conhecido como
- (A) numérico.
 - (B) alfa-numérico.
 - (C) automático.
 - (D) variadex.
 - (E) alfabético.
40. Um cliente que faz uma reclamação deve ser tratado com todas as cautelas. Assim, deve-se evitar
- (A) reagir com indiferença, hostilidade ou superioridade.
 - (B) ouvir o que ele tem a dizer e tratá-lo como se tivesse razão.
 - (C) tratá-lo como indivíduo e chamá-lo pelo nome para que se sinta respeitado.
 - (D) repassar o problema em voz alta e fazer perguntas em caso de dúvidas.
 - (E) demonstrar que o problema foi compreendido e levado a sério.