

1. São elementos de um atendimento de qualidade ao público, todos os abaixo, exceto:

- A) Presteza
- B) Credibilidade
- C) Disponibilidade dos profissionais
- D) Confiabilidade
- E) Conflito

2. Por definição, a função administrativa de controle consiste em medir e corrigir o desempenho dos subordinados para garantir que os objetivos e metas da organização sejam cumpridos. Marque a alternativa que não contém um instrumento de controle:

- A) Cronograma
- B) orçamento
- C) normas
- D) administração por objetivos e metas
- E) pesquisa de clima organizacional

3. Dentre as funções administrativas, têm-se a função de planejar. Marque a alternativa incorreta com relação a essa função:

- A) Pode ser definida como a análise de informações relevantes, do presente e do passado, e a avaliação das probabilidades futuras, determinando assim um curso de ação que possibilitará que a organização atinja seus objetivos.
- B) O plano é a parte do planejamento que torna possível sua operacionalização, pois nele serão traçadas as ações a serem realizadas.
- C) Na fase inicial do planejamento, deve-se realizar a coleta e análise de dados.
- D) O planejamento a curto prazo consiste em ações que irão determinar os novos rumos da organização e possui elevado índice de incerteza.
- E) É necessário que o planejamento possua uma forma de controle para que seja possível antecipar falhas e se necessário, corrigi-las.

4. Dentre os tipos de planejamento tem-se o estratégico. Este visa:

- A) Fornecer dados para a elaboração do planejamento operacional.
- B) Traçar os rumos e direções a serem seguidas pela organização a longo prazo.
- C) Definir as ações corretivas a serem realizadas.
- D) Montar um plano de ação tático.
- E) Realizar ações de curto prazo.

5. Dentre as comunicações administrativas tem-se a ata. Marque a alternativa que contém a correta definição desse instrumento:

- A) É uma carta endereçada multidirecionalmente.
- B) Instrumento por meio do qual a pessoa física ou jurídica outorga poderes a outra.
- C) O resumo escrito dos fatos e decisões de uma assembleia, sessão ou reunião para um determinado fim.
- D) Uma exposição de pretensão feita pelo interessado de acordo com um direito que lhe assiste, devendo este citar a legislação ou regulamento correspondente.
- E) Uma declaração escrita de se ter recebido algum valor para quitação.

6. No cotidiano do trabalho se faz necessária a elaboração de relatórios. Marque a alternativa que não contém uma recomendação para uma correta construção dos mesmos.

- A) Defina os objetivos do seu relatório.
- B) Escolha títulos apropriados para as várias seções do relatório.
- C) Inclua um sumário executivo para facilitar o acesso do leitor ao conteúdo.
- D) Para apresentar dados numéricos use tabelas ou gráficos.
- E) Por se tratar de um documento técnico devem ser utilizadas palavras complexas.

7. Uma teoria acerca da motivação humana defende que nossas motivações dependem basicamente de reforços aos nossos comportamentos. Abaixo se encontram formas de recompensar o desempenho dos funcionários baseados nessa teoria exceto no item:

- A) Enriquecer as atividades, responsabilidades e desafios.
- B) Aumentar a visibilidade das pessoas e seus resultados positivos
- C) Compartilhar informações importantes com as pessoas.
- D) Comemorar juntos os sucessos, os resultados.
- E) Promover a dependência das pessoas.

8. Quando se utiliza uma linguagem muito técnica, própria de uma categoria profissional e desconhecida pela maioria, se está usando um (a):

- A) ato de fala
- B) jargão
- C) gíria
- D) percepção seletiva
- E) filtragem

9. Analise a imagem abaixo:

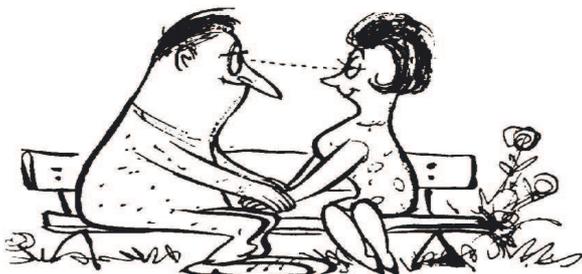


Ilustração: Weil, P.; Tompakow, R. Relações humanas na família e no trabalho. Petrópolis: Vozes, 1994

Marque a alternativa que corresponde ao tipo de linguagem que está sendo utilizada pelo casal:

- A) amorosa
- B) empática
- C) transmissiva
- D) não-verbal
- E) simbólica

10. Documentação pode ser definida como:

1. Conjunto de material, em sua maioria impresso, disposto ordenadamente para estudo, pesquisa e consulta.
2. Acumulação ordenada dos documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservados para a consecução de seus objetivos, visando à utilidade que poderão oferecer no futuro.
3. Processo de reunir, classificar e difundir documentos em todos os campos da atividade humana.
4. Coleção de peças e objetos de valor cultural reunidos, conservados e colocados à disposição do público.

Está (ão) correta(s) apenas:

- A) 1
- B) 2
- C) 3
- D) 4
- E) 1 e 3

11. Um sistema ao qual se incorpora uma série de elementos para serem tratados e convertidos num produto novo, mais fácil de difundir ou de ser assimilado pelo usuário.

Esta assertiva define:

- A) Informação Científica
- B) Biblioteconomia
- C) Documentação
- D) Arquivologia
- E) Ciclo Documentário

12. A normalização é uma atividade coletiva que tem por objetivo o desenvolvimento de normas. No Brasil qual é o órgão responsável pela normalização técnica do país?

- A) NTB
- B) BN
- C) Conarq
- D) ABNT
- E) CBU

13. Todas as alternativas abaixo são campos de aplicação das normas nas unidades de informação, exceto:

- A) Informática Documentária
- B) Terminologia
- C) Elaboração de catálogos e fichários
- D) Descrição de conteúdo
- E) Classificação documentária

14. É o sistema mundial de controle e permuta de informações bibliográficas, de modo a tornar disponíveis, rapidamente em forma internacionalmente aceitável dados bibliográficos sobre todas as publicações, editadas em todos os países. Esta assertiva define:

- A) CDD
- B) CBU
- C) DSI
- D) CDU
- E) PHA

15. Quanto aos estágios de sua evolução podemos classificar os arquivos em:

- A) Setoriais, Centrais e Gerais
- B) Públicos, Institucionais, Comerciais e Pessoais
- C) Especiais e Especializados
- D) Corrente, Intermediário e Permanente
- E) Funcionais e Culturais

16. Arquivo é definido como:

- A) Estudo, ciência e arte dos documentos
- B) Conjunto de resoluções inerentes à instalação, organização e gestão de documentos
- C) Conjunto de princípios e técnicas observadas na constituição, organização, desenvolvimento e utilização de documentos.
- D) Instituição onde os documentos são conservados para fins culturais, sendo obtidos de diversas maneiras de diversas fontes.
- E) Conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades.

**17.** O Estudo do ser e do acontecer da documentação, a análise da gênese, constituição interna e transmissão de documentos, como também sua relação com os fatos e representados neles e com seus criadores define:

- A) Diplomática
- B) Anopistógrafo
- C) Hológrafo
- D) Incunábulo
- E) Sinalética

**18.** O Arquivo Intermediário também pode ser denominado:

- A) Administrativo
- B) Estático
- C) Setorial
- D) Limbo
- E) De custódia

**19.** O método alfabético, acrescentando cores às letras é.

- A) Soundex
- B) Automático
- C) Variadex
- D) Ideográfico
- E) Rôneo

**20.** Assinale a alternativa que apresenta os métodos que possuem o Sistema de Arquivamento Direto.

- A) Alfabético e Geográfico
- B) Numérico e Alfabético
- C) Geográfico e Numérico
- D) Ideográfico e Alfabético
- E) Numérico e Ideográfico

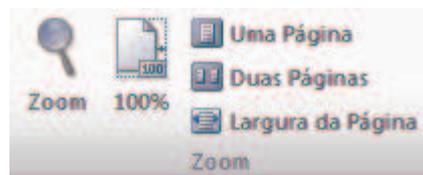
**21.** Acerca do sistema de busca do sistema operacional Microsoft Windows 7, analise as seguintes afirmativas:

1. Ao começar a digitar na caixa de pesquisa do menu Iniciar, automaticamente já será iniciada a busca.
2. Resultados das buscas podem conter palavras realçadas de acordo com a busca realizada.
3. É possível filtrar o resultado das buscas por critérios como data e tipo de arquivo.

Está (ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

**22.** A figura a seguir apresenta opções do grupo **Zoom** da guia **Exibição**, disponibilizada no programa Microsoft Word 2010:



Analise as afirmativas a seguir acerca das opções apresentadas pela figura:

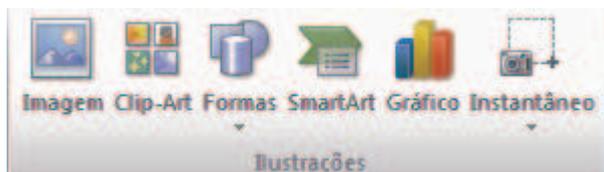
1. A opção **Uma Página** é utilizada para que possamos visualizar uma página por completo na janela do Word.
2. Podemos ajustar a visualização de um documento através da opção , propiciando um zoom automático, de forma que o texto de uma linha do documento fique completamente visível, porém as margens do documento não, maximizando assim a visualização do texto.
3. A opção **100%** é utilizada para alterar o zoom do documento para 100% do tamanho original.

Está (ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

RASCUNHO

**23.** A figura a seguir apresenta opções do grupo **Ilustrações** da guia **Inserir**, disponibilizada no programa Microsoft Word 2010:



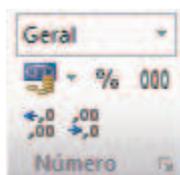
Analise as afirmativas a seguir acerca das opções apresentadas pela figura:

1. A opção **Instantâneo** é utilizada para inserir imagens capturadas por uma câmera fotográfica ou scanner.
2. Para inserir símbolos de fluxogramas, fazemos uso da opção .
3. O **Clip-Art** dá acesso a um catálogo de fotos, desenhos, filmes e sons que podem ser inseridos no documento.

Está (ão) **incorreta(s)**:

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

**24.** A figura abaixo apresenta opções disponíveis no grupo **Número** do programa Microsoft Excel 2010.



Acerca dessa figura, analise as seguintes afirmativas:

1. **Geral** é uma das opções de formatos de número disponível.
2. Aplicar a opção **%** a uma célula faz com que seu valor seja exibido como percentual.
3. Os comandos para alinhamento do número são representados por  e por .

Está (ão) **correta(s)**:

- A) 1, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

**25.** Acerca das funções disponíveis no programa Microsoft Excel 2010, analise as seguintes afirmativas:

1. Ao colocar o valor de uma célula como igual a **=MAIÚSCULA("prova")**, o resultado apresentado para seu valor é o texto **PROVA**, em maiúsculo.
2. A função **DESC** retorna os dados de uma coluna organizados de forma decrescente.
3. A função **EXATO** é utilizada para arredondar números com casas decimais.

Está (ão) **incorreta(s)**:

- A) 2, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

**RASCUNHO**

**TEXTO 1**



**26.** Em relação às ideias veiculadas no texto, é adequado afirmar que:

- A) o consumismo deve ser mantido, pois é de grande valia para a relação entre pais e filhos.
- B) o consumismo é enaltecido no texto por meio da comparação com o Natal.
- C) alguns valores materiais devem ser substituídos por valores espirituais.
- D) o lado espiritual do Natal é bastante enaltecido pelo consumismo.
- E) é importante ser consumista no período natalino.

**27.** O termo “enfatizar” poderia ser substituído sem causar prejuízo textual em:

- A) desconsiderar
- B) amenizar
- C) respeitar
- D) atenuar
- E) salientar

**28.** Quanto à tipologia e ao propósito textual, pode-se afirmar que é:

- A) descritivo, porque descreve um fato.
- B) narrativo, porque descreve um fato.
- C) injuntivo, pois conduz à ação.
- D) argumentativo, porque apresenta um ponto de vista.
- E) expositivo, pois explica o que é consumismo.

**29.** O termo que se enquadra na mesma justificativa de tênis, quanto à tonicidade, é:

- A) enfatizar
- B) acabar
- C) Natal
- D) consumismo
- E) espiritual

**30.** A justificativa utilizada para grafar a palavra enfatizar com |Z| é:

- A) um substantivo com sufixo grego izar.
- B) um termo derivado de outro grafado com |Z|
- C) um verbo formado pelo sufixo izar.
- D) um substantivo abstrato formado a partir do sufixo ez.
- E) um verbo derivado de um adjetivo terminado em osa.

**31.** Em “e enfatizar o lado espiritual do Natal”, o termo destacado apresenta valor semântico de:

- A) adição
- B) explicação
- C) alternância
- D) conclusão
- E) oposição.

**32.** A flexão do verbo dançar é justificada adequadamente em:

- A) acompanha a flexão adotada pelo verbo acabar
- B) tem como referência a flexão do verbo ter
- C) é flexionado por conta do sujeito os meus tênis na 3ª pessoa do plural.
- D) acompanha a flexão adotada pelo verbo enfatizar.
- E) é um sujeito indeterminado, logo é flexionado na 3ª pessoa do plural.

**TEXTO 2**



**33.** O texto 2 tem como propósito:

- A) fazer apologia à amizade.
- B) informar que o sal faz mal à saúde.
- C) despertar o interesse pelo tema hipertensão.
- D) instruir a respeito dos malefícios do sal.
- E) promover ações que garantam a prática da saúde.

**34.** O significado contextual presente em seu amigo do peito é uma referência:

- A) ao sal
- B) à saúde
- C) ao coração
- D) aos hipertensos
- E) à pressão.

**35.** De acordo com a ortografia oficial, o termo hipertenso é grafado com l porque:

- A) é uma palavra derivada de primitiva com l.
- B) é uma paroxítona terminada em o.
- C) apresenta o prefixo hiper
- D) depois da consoante n, grafa-se com s.
- E) é um substantivo, por isso tem que ser grafado com s.

**36.** No texto, a vírgula é utilizada para:

- A) separar constituintes sintáticos idênticos.
- B) indicar o elipse de um termo.
- C) isolar o vocativo.
- D) indicar um adjunto adverbial deslocado.
- E) isolar o oposto.

**37.** Os verbos tratar, evitar e praticar estão flexionados.

- A) no modo indicativo, na 2ª pessoa do singular
- B) no modo imperativo, na 2ª pessoa no plural.
- C) no modo subjuntivo, na 2ª pessoa do singular
- D) no modo imperativo, na 3ª pessoa do singular.
- E) no modo indicativo, na 2ª pessoa do plural.

**38.** “Trate bem seu amigo do peito”, o termo em destaque tem função:

- A) adjetiva
- B) adverbial
- C) substantiva
- D) conjuntiva
- E) prepositiva

**TEXTO 3**

**VILA BRASILÂNDIA SE VÊ NO CINEMA**

**Projeção de “Antônia”, longa sobre cantoras da periferia, reúne moradores do bairro e circo de “celebridades”.**

Cariello, Rafael. Folha de S. Paulo, 13 jan. 2007.p.E3.

**39.** No título, os termos Brasilândia e vê são acentuados porque se classificam, respectivamente, como:

- A) paroxítona terminada em a e oxítona terminada em e.
- B) paroxítona terminada em hiato e oxítona terminada em e
- C) paroxítona terminada em ditongo e monossílabo átono terminado em e.
- D) oxítona terminada em ditongo e monossílabo tônico terminado em e.
- E) paroxítona terminada em ditongo e monossílabo tônico terminado em e.

**40.** Nas construções, “cantoras da periferia, moradores do bairro e circo de celebridades”, as estruturas destacadas têm função de:

- A) objeto indireto.
- B) adjunto adnominal
- C) complemento nominal
- D) agente da passiva
- E) adjunto adverbial.

RASCUNHO