**Fundação iNOVA CAPIXABA - ES**

# G18 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO DE ÁREA ASSISTENCIAL - 36 HORAS

## Turno: MANHÃ

| Tipo de Prova |
| --- |
| **3** |

**Sr. Candidato, para ter a sua prova corrigida é obrigatório a marcação do tipo de prova no cartão de respostas. Caso não marque o tipo de prova, o cartão de respostas não será lido e estará automaticamente eliminado do Concurso Público.**

---

TRANSCREVA, NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS, A FRASE ABAIXO PARA O EXAME GRAFOTÉCNICO:

**“Sempre parece impossível, até que seja feito.” (Conceição Evaristo)**

---

## ATENÇÃO

Este caderno contém cinquenta questões de múltipla escolha, cada uma com cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E).

Verifique se este material está em ordem, caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.

O tempo de duração da prova inclui o preenchimento do cartão de respostas.

**Duração da prova: 3 Horas e 30 Minutos**

---

**LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO**

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova.
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu caderno de questões.
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu caderno de questões não poderá copiar suas respostas por qualquer meio.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.

Sr. Candidato, ao terminar a prova é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o cartão de respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences.

Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o cartão de respostas, devendo assinar a capa de sala.

O fiscal de sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

## BOA PROVA!

---

# Língua Portuguesa

**Conselhos para a vida**

Não fique desejando o fracasso de alguém.

Querer que o outro caia, tropece ou tenha alguma perda é tão somente uma prova de sua insegurança e de uma mágoa que você sente. Ao invés de ficar desejando que as coisas deem errado para outra pessoa, passe a cuidar de sua vida, preste atenção em suas atitudes, em seu caminho, em suas emoções. Não fique invejando o sucesso do outro; olhe apenas para o que você pode melhorar em sua vida.

Aqueles que ficam prestando atenção na vida dos outros acabam perdendo a própria vida. O outro se dar mal não é garantia que você esteja bem, porque: se você deseja o mal de alguém significa apenas que o mal está em você. Por isso, você precisa fazer de tudo para se libertar desse mal que te faz querer mal a outras pessoas. Pare de se comparar com os outros; compare, isso sim, o seu eu do passado com seu eu do presente e veja o quanto você pode ter melhorado.

Olhe para si mesmo e tudo ficará claro. Olhe e fique se prendendo na vida dos outros e tudo ficará escurecido.

Hugo Lapa – Adaptado

Fonte: https://www.pensador.com/textos_de_perda/3

**Questão 1**

A linguagem figurada ou sentido figurado consiste em uma ferramenta ou modalidade de comunicação, que utiliza figuras de linguagem para expressar um sentido não literal de um determinado enunciado.

Assinale a figura de linguagem predominante no trecho a seguir:

"O outro se dar mal não é garantia que você esteja bem."

(A) antítese
(B) paradoxo
(C) hipérbato
(D) metáfora
(E) comparação

**Questão 2**

No trecho "O outro se dar mal não é garantia que você esteja bem, porque: se você deseja o mal de alguém significa apenas que o mal está em você", o autor empregou o "porque" junto e sem acento, de maneira correta.

Assinale a alternativa na qual o emprego dos porquês também esteja CORRETO.

(A) Os professores estão revoltados por que o diretor não liberou o sistema de registro de avaliações.
(B) Queria entender porque você continua com ele.
(C) Os ambientes porque o corretor me levou a aceitar a proposta.
(D) Será que meu pagamento não caiu porque eu não assinei os pontos dessa semana?
(E) Qual é o por que dessa grosseria comigo?

**Questão 3**

No período "Por isso, você precisa fazer de tudo para se libertar desse mal QUE te faz querer mal a outras pessoas", o termo QUE, no contexto em que foi empregado, é:

(A) um pronome relativo.
(B) uma conjunção subordinativa integrante.
(C) uma conjunção coordenativa explicativa.
(D) uma conjunção adverbial causal.
(E) uma conjunção adverbial consecutiva.

**Questão 4**

Observe o trecho que segue:

"Querer que o outro caia, tropece ou tenha alguma PERDA é tão somente uma prova de sua insegurança e de uma mágoa que você sente"

A palavra em destaque foi formada pelo seguinte processo de formação de palavras:

(A) Palavra Primitiva.
(B) Derivação Imprópria.
(C) Derivação Regressiva.
(D) Derivação Parassintética.
(E) Derivação sufixal.

**Questão 5**

As normas de concordância verbal, levando em consideração o padrão da norma culta, estão completamente observadas em "Olhe e fique se prendendo na vida dos outros e tudo ficará escurecido" assim como na alternativa:

(A) Vende-se lotes na zona rural.
(B) Os Estados Unidos da América está passando por uma fase de renovação cultural.
(C) Pedro Henrique ou José Olavo receberão a premiação no dia do evento.
(D) Precisa-se de pessoas com experiência em banco de dados.
(E) Devem haver mais explicações para o caso.

# Raciocínio Lógico Quantitativo

**Questão 6**

Uma sala de aula do colégio X possui, em média, 32 alunos. Serão escolhidos 14 alunos para apresentar um trabalho sobre os impactos da pandemia. Sabendo que João pertence a essa turma, qual a probabilidade de não ser escolhido?

(A) $\frac{14}{32}$
(B) $\frac{16}{32}$
(C) $\frac{18}{32}$
(D) $\frac{20}{32}$
(E) $\frac{22}{32}$

**Questão 7**

Um restaurante vende seu prato principal à $ 23,90, porém, com a promoção do dia, dois pratos saem por $ 45,00. Supondo que um grupo de 11 amigos decidem almoçar neste restaurante, quanto seria cobrado pelo almoço?

(A) $ 239,30
(B) $ 250,80
(C) $ 275,30
(D) $ 248,90
(E) $ 280, 90

**Questão 8**

Certa unidade de um artigo esportivo no valor de $ 50,00 sofre um aumento de 5% e um comprador deseja levar quatro unidades. Quanto um comprador economizaria caso tivesse comprado as mesmas quatro unidades antes do respectivo aumento?

(A) $ 10,00
(B) $ 20,00
(C) $ 30,00
(D) $ 40,00
(E) $ 50,00

**Questão 9**

Uma sequência numérica possui o seguinte padrão: O termo seguinte é dado pelo módulo da diferença entre o número anterior e seu dobro.

Considerando a sequência que inicia com o termo a1 = 5, qual é o 567° termo?

(A) 245
(B) 350
(C) 25
(D) 15
(E) 5

**Questão 10**

Em uma festa, a cada 10 homens há 13 mulheres. Quantos homens havia na festa sabendo que 52 mulheres estavam presentes?

(A) 22
(B) 40
(C) 34
(D) 35
(E) 45

## Conhecimentos de Saúde Pública

**Questão 11**

Segundo a Portaria Nº 2.436, de 21 de setembro de 2017, são responsabilidades comuns a todas as esferas de governo:

(A) apoiar e estimular a adoção da Estratégia Saúde da Família (ESF) como estratégia secundária de expansão, consolidação e qualificação da Atenção Básica.
(B) contribuir para a reorientação do modelo de atenção e de gestão com base nos princípios e nas diretrizes contidas nesta portaria.
(C) garantir a infraestrutura adequada e com boas condições para o funcionamento das Rede de Atenção à Saúde (RAS), garantindo espaço, mobiliário e equipamentos, além de acessibilidade de pessoas com deficiência, de acordo com as normas vigentes.
(D) contribuir com o financiamento tripartite para fortalecimento da Estratégia Saúde da Família (ESF).
(E) assegurar ao usuário o acesso universal, equânime e ordenado às ações e serviços de saúde do SUAS, além de outras atribuições que venham a ser pactuadas pelas Comissões Intergestores.

**Questão 12**

Estão incluídas no campo de atuação do Sistema Único de Saúde (SUS):

(A) a participação na formulação da política e na execução de ações de saneamento sanitário.
(B) a ordenação da formação de recursos humanos na área de assistência social.
(C) a vigilância nutricional e a orientação familiar.
(D) o incremento, em sua área de atuação, do desenvolvimento científico e tecnológico.
(E) o controle e a fiscalização de serviços, produtos e substâncias de interesse para a promoção humana.

**Questão 13**

Por Comissões Intergestores compreende-se:

(A) espaço geográfico contínuo constituído por agrupamentos de Municípios limítrofes, delimitado a partir de identidades culturais, econômicas e sociais e de redes de comunicação e infraestrutura de transportes compartilhados, com a finalidade de integrar a organização, o planejamento e a execução de ações e serviços de saúde.
(B) serviços de atendimento inicial à saúde do usuário no SUS.
(C) instâncias de pactuação consensual entre os entes federativos para definição das regras da gestão compartilhada do SUS.
(D) conjunto de ações e serviços de saúde articulados em níveis de complexidade crescente, com a finalidade de garantir a integralidade da assistência à saúde.
(E) documento que estabelece: critérios para o diagnóstico da doença ou do agravo à saúde; o tratamento preconizado, com os medicamentos e demais produtos apropriados, quando couber; as posologias recomendadas; os mecanismos de controle clínico; e o acompanhamento e a verificação dos resultados terapêuticos, a serem seguidos pelos gestores do SUS.

**Questão 14**

Como se intitula o órgão colegiado, deliberativo e permanente do Sistema Único de Saúde (SUS) em cada esfera de governo?

(A) Conferência de saúde.
(B) Participação social.
(C) Conselho de Saúde.
(D) Plano de Saúde.
(E) Relatório de gestão.

**Questão 15**

A História da Saúde Pública no Brasil tem sido marcada por sucessivas reorganizações administrativas e edições de muitas normas. Da instalação da colônia até a década de 1930, as ações eram desenvolvidas sem significativa organização institucional. A partir daí iniciou-se uma série de transformações, ou melhor, foram criados e extintos diversos órgãos de prevenção e controle de doenças, culminando, em 1991, com a criação:

(A) da Fundação Nacional de Saúde.
(B) do Instituto Nacional de Controle da Qualidade em Saúde.
(C) da Reforma Sanitária.
(D) da Conferência Nacional de Saúde.
(E) da Saúde Pública.

**Questão 16**

Os recursos do Fundo Nacional de Saúde (FNS) serão alocados como:

(A) fundo de saúde.
(B) plano de saúde.
(C) contrapartida de recursos para a saúde no respectivo orçamento.
(D) comissão de elaboração do Plano de Carreira, Cargos e Salários (PCCS), previsto o prazo de dois anos para sua implantação.
(E) investimentos previstos no Plano Quinquenal do Ministério da Saúde.

**Questão 17**

Inserida no Brasil como uma proposta ético-político-pedagógica, tem como objetivo transformar e qualificar a atenção à saúde, os processos formativos, as práticas de educação em saúde, além de incentivar a organização das ações e dos serviços em uma perspectiva intersetorial, também no cenário da Estratégia Saúde da Família. À vista disso, podemos afirmar que o fragmento se refere à:

(A) educação permanente em saúde.
(B) educação continuada.
(C) Política Nacional de Educação Permanente em Saúde.
(D) Unidade Básica de Saúde.
(E) Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica.

**Questão 18**

A alternativa que corresponde a uma das principais aplicações informáticas presentes nos sistemas de informação em saúde do Brasil é:

(A) registro mensal de atendimento.
(B) sistema de autenticação e autorização.
(C) registro mensal de mobilização.
(D) carteira do idoso.
(E) sistema de informações sobre mortalidade.

**Questão 19**

As ações e serviços públicos de saúde e os serviços privados, contratados ou conveniados que integram o Sistema Único de Saúde (SUS), são desenvolvidos de acordo com as diretrizes previstas no art. 198 da Constituição Federal, obedecendo ainda aos seguintes princípios:

(A) definição das instâncias e mecanismos de controle, avaliação e de fiscalização das ações e serviços de saúde.
(B) organização e coordenação do sistema de informação de saúde.
(C) preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral.
(D) acompanhamento, avaliação e divulgação do nível de saúde da população e das condições ambientais.
(E) administração dos recursos orçamentários e financeiros destinados, em cada ano, à saúde.

**Questão 20**

Reunir-se-á a cada quatro anos com a representação dos vários segmentos sociais, para avaliar a situação de saúde e propor as diretrizes para a formulação da política de saúde nos níveis correspondentes, convocada pelo Poder Executivo ou, extraordinariamente, por esta ou pelo Conselho de Saúde. Posto isto, é correto afirmar que o trecho supracitado faz menção à:

(A) Organização Mundial da Saúde.
(B) Conselho Nacional de Secretários Municipais de Saúde.
(C) Conselho de Saúde.
(D) Conselho Nacional de Secretários de Saúde.
(E) Conferência de Saúde.

**Questão 21**

Tendo como base a Lei Nº 12.466, de 24 de agosto de 2011, as Comissões Intergestores Bipartite e Tripartite são reconhecidas como foros de negociação e pactuação entre gestores, quanto aos aspectos operacionais:

(A) da Atenção Primária à Saúde.
(B) da Rede de Atenção à Saúde.
(C) do Sistema Único de Saúde.
(D) da Estratégia Saúde da Família.
(E) da Saúde Mental.

**Questão 22**

É resultado da experiência acumulada por um conjunto de atores envolvidos, historicamente, com o desenvolvimento e a consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS), como movimentos sociais, população, trabalhadores e gestores das três esferas de governo. Dessa forma, a alternativa condizente ao fragmento é:

(A) Sistema Único de Saúde.
(B) Rede de Atenção à Saúde.
(C) Atenção Primária à Saúde.
(D) Política Nacional de Atenção Básica.
(E) Estratégia Saúde da Família.

**Questão 23**

Das alternativas abaixo, aponte a que condiz com uma das atribuições do Sistema Único de Saúde.

(A) Controlar e fiscalizar procedimentos, produtos e substâncias de interesse para a saúde e participar da produção de medicamentos, equipamentos, imunobiológicos, hemoderivados e outros insumos.
(B) Executar as ações de vigilância socioassistencial e epidemiológica, bem como as de saúde do trabalhador.
(C) Ordenar a formação de recursos humanos na área de previdência social.
(D) Participar da formulação da política e da execução das ações de saneamento sanitário.
(E) Fiscalizar e apreender alimentos, compreendido o controle de seu teor nutricional, bem como bebidas e águas para consumo humano.

**Questão 24**

São pessoas que reúnem, guardam, processam e facultam a informação a uma organização de saúde, informação que deve ser útil e estar acessível àqueles que dela necessitam, é pois, uma combinação de procedimentos, informação, pessoas, tecnologias e vários outros recursos. Diante disso, podemos afirmar que a descrição se refere à:

(A) Ministério da Saúde.
(B) Sistema de informação de saúde.
(C) Organização Pan-Americana da Saúde.
(D) Fundação Oswaldo Cruz.
(E) Centro de Informação Científica e Tecnológica da Fiocruz.

**Questão 25**

A seleção e a padronização de medicamentos indicados para atendimento de doenças ou de agravos no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) é compreendida como:

(A) Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (RENAME).
(B) Comissão Intergestores Bipartite (CIB).
(C) Relação Nacional de Ações e Serviços de Saúde (RENASES).
(D) Comissão Intergestores Regional (CIR).
(E) Comissão Intergestores Tripartite (CIT).

## Informática Básica

**Questão 26**

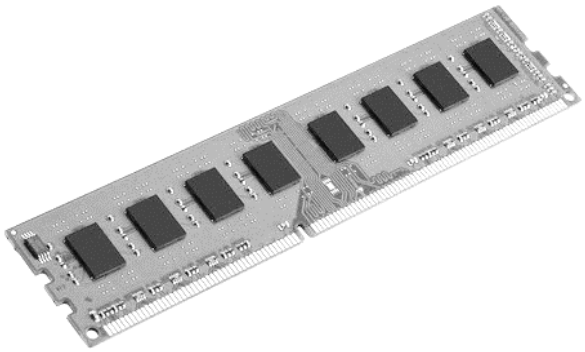
Analise as opções abaixo e responda corretamente.

I- SSD.
II- DB2.
III- LibreOffice Writer.

As opções acima são conhecidas, respectivamente, como:
(A) sistema de gerenciamento de banco de dados, compactador de arquivos, aplicativo para edição de texto.
(B) compactador de arquivos, antivírus e aplicativo para edição de texto.
(C) planilha eletrônica, sistema de gerenciamento de banco de dados e aplicativo para edição de texto.
(D) dispositivo de armazenamento de dados, sistema de gerenciamento de banco de dados e aplicativo para edição de texto.
(E) fonte de energia de um computador, dispositivo de armazenamento e aplicativo para edição de texto.

**Questão 27**

Assinale a alternativa que corresponda ao nome do componente apresentado na imagem abaixo.



(A) Memória RAM.
(B) Placa mãe.
(C) Processador.
(D) Disco rígido.
(E) Placa de rede.

**Questão 28**

Analise a imagem e responda.




Em qual guia do MS-Word, o usuário do programa pode encontrar o grupo Avançada?

(A) Revisão.
(B) Página inicial.
(C) Ajuda.
(D) Correspondências.
(E) Exibir.

**Questão 29**

Para que um usuário do MS-PowerPoint alterne entre o painel de miniatura e o painel de exibição de estrutura de tópicos, é necessário que ele utilize o atalho:

(A) Shift + F6.
(B) F6.
(C) Ctrl + Shift + Tab.
(D) Shift + Seta para direita.
(E) Alt + A.

**Questão 30**

São considerados dispositivos de saída, EXCETO:

(A) impressora.
(B) microfone.
(C) alto-falante.
(D) monitores de vídeo.
(E) caixas de som.

## Ética e Legislação na Administração Pública

**Questão 31**

De acordo com a Constituição Federal, assinale a alternativa CORRETA.

(A) Apenas a administração pública direta obedecerá ao princípio da impessoalidade.
(B) O prazo de validade do concurso público será de até quatro anos.
(C) É vedado ao servidor público a Associação Sindical.
(D) Os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo.
(E) É vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público.

**Questão 32**

Segundo o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, são deveres fundamentais do servidor público, EXCETO:

(A) desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular.
(B) retardar qualquer prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade a seu cargo.
(C) tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público.
(D) ter consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam na adequada prestação dos serviços públicos.
(E) resistir a todas as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e denunciá-las.

**Questão 33**

Em conformidade com a Lei 1.079 de 1950, que define os crimes de responsabilidade, é correto afirmar se tratar de crime de responsabilidade contra o livre exercício dos poderes legislativo e judiciário e dos poderes constitucionais dos Estados.

(A) Tentar dissolver o Congresso Nacional, impedir a reunião ou tentar impedir por qualquer modo o funcionamento de qualquer de suas Câmaras.
(B) Violar o escrutínio de seção eleitoral ou inquinar de nulidade o seu resultado pela subtração, desvio ou inutilização do respectivo material.
(C) Utilizar o poder federal para impedir a livre execução da lei eleitoral.
(D) Tentar mudar por violência a Constituição Federal ou de algum dos Estados, ou lei da União, de Estado ou Município.
(E) Omitir ou retardar dolosamente a publicação das leis e resoluções do Poder Legislativo ou dos atos do Poder Executivo.

**Questão 34**

A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios instituirão conselho de política de administração e remuneração de pessoal, integrado por servidores designados pelos respectivos Poderes.

A fixação dos padrões de vencimento e dos demais componentes do sistema remuneratório observará:

I – a natureza, o grau de responsabilidade e a complexidade dos cargos componentes de cada carreira.

II – os requisitos para a investidura.

III – as peculiaridades dos cargos.

Está(ão) CORRETA(S) a(s) afirmativa(s):

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

**Questão 35**

É considerado ato de improbidade administrativa que importa enriquecimento ilícito:

I – perceber vantagem econômica de qualquer natureza, direta ou indireta, para tolerar a exploração ou a prática de jogos de azar, de lenocínio, de narcotráfico, de contrabando, de usura ou de qualquer outra atividade ilícita, ou aceitar promessa de tal vantagem.

II – perceber vantagem econômica, direta ou indireta, para facilitar a alienação, permuta ou locação de bem público ou o fornecimento de serviço por ente estatal por preço inferior ao valor de mercado.

III – aceitar emprego, comissão ou exercer atividade de consultoria ou assessoramento para pessoa física ou jurídica que tenha interesse suscetível de ser atingido ou amparado por ação ou omissão decorrente das atribuições do agente público, durante a atividade.

IV – perceber vantagem econômica para intermediar a liberação ou aplicação de verba pública de qualquer natureza.

Estão CORRETAS as afirmativas:

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

## Conhecimentos Específicos

**Questão 36**

Trinta anos depois da invenção do aparelho telefônico, iniciou-se em 1896 a propagação das transmissões de informações, a longa distância, através das ondas eletromagnéticas:

(A) do telefone.
(B) da televisão.
(C) do jornal.
(D) do rádio.
(E) dos livros.

**Questão 37**

Qual nomenclatura é dada ao conjunto de documentos que, independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas?

(A) Público.
(B) Arquivo.
(C) Institucionais.
(D) Comerciais.
(E) Pessoas.

**Questão 38**

Deve ser elaborada de modo que, além de informar algo a alguém, procure persuadir o leitor com relação aos propósitos daquela comunicação e busque captar a atenção deste para tudo o que a organização pretende passar. Posto isto, aponte a alternativa que corresponde ao trecho supracitado.

(A) Correspondência particular.
(B) Correspondência empresarial.
(C) Correspondência social.
(D) Correspondência familiar.
(E) Correspondência bancária.

**Questão 39**

Indique a alternativa que condiz com um dos pilares das rotinas administrativas.

(A) Gestão democrática.
(B) Gestão inspiradora.
(C) Gestão com foco nos resultados.
(D) Gestão colaborativa.
(E) Gestão financeira.

**Questão 40**

Trata-se de uma informação a ser protegida, que impõe uma relação entre privacidade e publicidade, cujo dever profissional se estabelece desde se ater ao estritamente necessário ao cumprimento de seu trabalho, a não informar a matéria sigilosa. Sendo assim, é CORRETO afirmar que o trecho faz referência à:

(A) sigilo profissional.
(B) código de ética.
(C) ética profissional.
(D) moral.
(E) privacidade.

**Questão 41**

Das abreviaturas abaixo, aponte a CORRETA.

(A) Atenciosamente – att.
(B) Horas – hs.
(C) Vereador – Verd.
(D) Vossa Senhoria – Vsa.
(E) Oficial – of.

**Questão 42**

Utilizado para um tratamento informal, sendo sua abreviatura no singular “v.”. Este pronome de tratamento descrito é:

(A) senhor/senhora.
(B) Vossa Senhoria.
(C) você.
(D) Vossa Eminência.
(E) Vossa Majestade.

**Questão 43**

Indique a alternativa INCORRETA em relação a alguns dos benefícios da gestão de qualidade.

(A) Melhor definição e controle de processos.
(B) Redução do desperdício.
(C) Prevenção de erros.
(D) Facilidades para identificar oportunidades de crescimento.
(E) Omissão de erros.

**Questão 44**

Como é chamado o documento em que se expõem ou se relatam atos e fatos sobre determinado assunto para a descrição de atividades concernentes a serviços específicos ou inerentes ao exercício do cargo?

(A) Relatório.
(B) Ofício circular.
(C) Parecer técnico.
(D) Exposição de motivos.
(E) Memorando circular.

**Questão 45**

Sobre os procedimentos de uma comunicação telefônica de qualidade, assinale a alternativa CORRETA.

(A) Permaneça nos locais com ruídos ao realizar atendimento telefônico.
(B) Fale em ritmo acelerado.
(C) Tenha desiquilíbrio.
(D) Sempre diga alô.
(E) Tenha postura afetuosa e prestativa.

**Questão 46**

Antes de se guardar os documentos nas pastas, dossiês e móveis correspondentes, faz-se necessário obedecer a uma sequência de etapas, sendo uma delas:

(A) empréstimo: para se controlar melhor os documentos que entram no arquivo e para garantir a integridade do mesmo, é interessante que se adote um sistema de controle de empréstimo de documentos.
(B) classificação: determinar como será arquivado o documento, de acordo com o método e a classificação adotados pela instituição.
(C) ordenação: é a disposição dos documentos dentro das pastas e destas dentro do documento.
(D) arquivamento: guarde os documentos dentro das pastas e das caixas já contidas no arquivo ou monte-as de acordo com o plano de classificação.
(E) registro: registrar semestralmente, em um livro ou sistema os documentos que darão entrada no arquivo ou no expediente.

**Questão 47**

Sua principal característica é a agilidade, sendo que a sua tramitação, em qualquer órgão/unidade, deve pautar-se pela simplicidade e rapidez dos procedimentos burocráticos. Conhecemos esta correspondência como:

(A) ata.
(B) memorando.
(C) fax.
(D) despacho.
(E) ofício.

**Questão 48**

De que forma são nomeados os procedimentos diversos de uma empresa que envolve os processos e métodos?

(A) Processo.
(B) Método.
(C) Rotina administrativa.
(D) Programa de qualidade.
(E) Estrutura organizacional.

**Questão 49**

Entre os gêneros textuais, qual é meio de comunicação mais antigo do mundo?

(A) Telégrafo.
(B) Carta.
(C) Correio.
(D) Internet.
(E) Televisão.

**Questão 50**

Qualquer escrito ou impresso que fornece uma informação ou prova, usado para esclarecimento de algo é conhecido como:

(A) documento.
(B) artigo científico.
(C) texto.
(D) redação.
(E) arquivo.