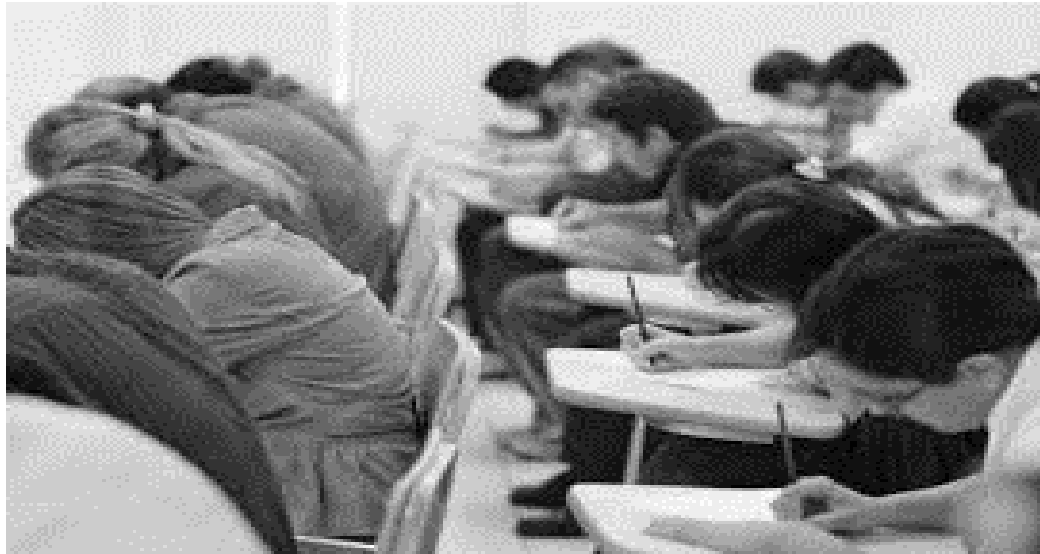


ESTADO DO PERNAMBUCO
CÂMARA MUNICIPAL DE BELÉM DO SÃO FRANCISCO
CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTOS DE CARGOS



CARGO

**AGENTE
ADMINISTRATIVO**

TURNO: MANHÃ

CADERNO DE PROVA OBJETIVA

Leia atentamente as instruções abaixo.

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) Este **Caderno**, com **40 (quarenta) questões** da Prova Objetiva, sem repetição ou falha, conforme distribuição abaixo. Examine se a prova está completa, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas.

Língua Portuguesa	Atualidades	Informática Básica	Conhecimentos Específicos
10	05	05	20

02- A prova terá duração de **3 (três horas)**.

03- No **Cartão de Respostas**, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço interno do quadrado, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**, de forma contínua e densa.

Exemplo:

A	B	C	D
---	---	---	---

05- Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas **4 (quatro) alternativas** classificadas com as letras **(A, B, C, D)**, mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar **uma alternativa**. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

06- **Será eliminado** do Concurso Público o candidato que:

a) Utilizar ou consultar cadernos, livros, notas de estudo, calculadoras, telefones celulares, pagers, walkmans, réguas, esquadros, transferidores, compassos, MP3, Ipad, Ipad e quaisquer outros recursos analógicos.

b) Ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando o **Cartão de Respostas**.

Observações: Por motivo de segurança, o candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora a partir do início da prova.

5.11.1. O candidato somente poderá levar o Caderno de Questões caso saia da sala de aplicação de sua prova nos últimos **30 (trinta) minutos**.

NOME DO (A) CANDIDATO (A): _____



MAIS INFORMAÇÕES:

Internet:

www.institutomachadodeassis.com.br

Telefone: (86) 3303-3146

E-mail:

ima.belemdosaofrancisco2016@outlook.com

RASCUNHO

INSTITUTO MACHADO DE ASSIS - IMA CONCURSO PÚBLICO CÂMARA MUNICIPAL DE BELÉM DO SÃO FRANCISCO

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	

FOLHA DE ANOTAÇÃO DO GABARITO - ATENÇÃO: Esta parte somente deverá ser destacada pelo fiscal da sala, após o término da prova

INSTITUTO
MACHADO DE ASSIS



LÍNGUA PORTUGUESA

QUESTÕES DE 1 A 10

INSTRUÇÃO:

Para responder a essas questões, assinale APENAS UMA ÚNICA alternativa correta e marque o número correspondente na Folha de Respostas.

01) Assinale a alternativa em que há erro de ortografia:

- (A) A televisão ainda está dentro da caixa.
- (B) Estes pneus são claramente recauxutados.
- (C) O tapete ficou encharcado depois da chuva.
- (D) Mamãe cortou uma mecha do meu cabelo.

02) Todas as alternativas estão corretas quanto à ortografia, exceto:

- (A) Estamos preocupados com o sumisso da nossa cachorrinha.
- (B) A paciente está com náusea.
- (C) A jiboia não é uma cobra pessohenta.
- (D) Catalisador é uma substância química que não participa da reação química.

03) Analise os itens a seguir:

- I. Hiato é a sequência de vogal com vogal em sílabas separadas. Ex.: po-e-ta.
- II. Ditongo é a sequência de vogal com semivogal (decrecente) ou semivogal com vogal (crescente) na mesma sílaba. Ex.: vai-da-de, tê-nue.
- III. Tritongo é a sequência de semivogal com vogal e outra semivogal na mesma sílaba. Ex.: i-guais.

Quantos itens estão corretos?

- (A) zero
- (B) um
- (C) dois
- (D) três

04) Todas as palavras a seguir são PAROXÍTONAS, exceto:

- (A) álibi
- (B) empório
- (C) ímã
- (D) tórax

05) Assinale a alternativa em que há erro de pontuação:

- (A) Sairá amanhã, aliás, depois de amanhã.
- (B) Teresina, 14 de maio de 1984.
- (C) As ruas, da cidade amanheceram alagadas.
- (D) E essa força, que é tudo, vem de um nada.

06) "Mesmo que chova, iremos à praia amanhã." A oração em destaque deve ser classificada como:

- (A) oração adverbial causal
- (B) oração adverbial comparativa
- (C) oração adverbial concessiva
- (D) oração adverbial condicional

07) Assinale a alternativa em que o verbo VISAR não é transitivo direto:

- (A) A menina visava as nuvens.
- (B) Dezenas de armas visavam o seu peito.
- (C) O gerente já visou o meu cheque.
- (D) O ensino visa ao progresso social.

08) Analise a charge e a reportagem a seguir:





Quando a tarefa de ensinar vira caso de polícia O que era para ser uma simples reprimenda pela bagunça no corredor da escola, tornou-se caso de polícia após uma aluna partir para a agressão física contra a professora. Glaucia Teresinha da Silva bateu com a cabeça no chão, teve traumatismo craniano, ficou 15 dias no hospital e seis meses em casa até se recuperar. Isso aconteceu em 2009, numa escola pública de Porto Alegre.

Glaucia deu a volta por cima, enfrentou o medo da sala de aula, e hoje desenvolve um projeto de alfabetização que é exemplo no Rio Grande do Sul. Mas passados quatro anos do caso que ganhou repercussão nacional, a violência contra professores nas escolas se multiplicou.

Segundo pesquisa divulgada pelo Sindicato dos Professores do Ensino Oficial de São Paulo (Apeoesp) em maio deste ano, 44% dos professores da rede estadual já sofreram algum tipo de violência na escola. A agressão verbal é a forma mais comum de ataque, tendo atingido 39% dos docentes, seguida de assédio moral (10%), bullying (6%) e agressão física (5%). O estudo mostra ainda que quem mais sofre violência escolar são os professores do sexo masculino que lecionam no ensino médio: 65% deles foram agredidos de alguma forma.

Professores sem autoridade e desmotivados com o quadro de abandono da carreira, pais que repassam para a escola a tarefa de educar, alunos inquietos uma sala de aula que parece ter parado no tempo e governos omissos formam a bomba-relógio da violência.

Para contar o drama de quem precisa conviver com a violência física e psicológica, o Terra ouviu relatos de educadores de todo o Brasil. Eles já levaram tapas, socos, chutes, foram ofendidos por alunos e pais. Alguns superaram o trauma, outros não conseguem voltar para a escola. Eles não querem assumir o papel de vítimas, e reconhecem que a escola precisa mudar. Mas pedem respeito, e principalmente, querem ser valorizados como professores. (Angela Chagas, para especial Terra)

Com base na leitura analise as afirmativas:

- I. A charge demonstra, tão somente, a falta de educação dos alunos que não costumam respeitar o espaço do professor, invadindo sua privacidade sem ao menos bater na porta ao entrar.
- II. Após a leitura do segundo texto, a interpretação da charge é remetida para a ideia de que o cartaz não se refere a questões de educação e etiqueta, mas sim de violência contra os professores.
- III. segundo os dados trazidos no texto 2, os homens são os que mais se queixam de violência escolar contra os docentes do ensino médio.

- (A) Apenas um item está correto.
- (B) Apenas dois itens estão corretos.
- (C) Todos os itens estão corretos.
- (D) Todos os itens estão errados.

09) Ainda sobre o texto 2, assinale a opção incorreta:

- (A) podemos dizer que dentre os professores que afirmam ter sofrido algum tipo de violência, a maioria relata casos de agressões verbais.
- (B) no quarto parágrafo, a autora revela algumas outras dificuldades que envolvem a docência.
- (C) entre todos os professores do ensino médio de São Paulo, mais da metade afirma já ter sofrido algum tipo de violência.
- (D) o texto, ao revelar que o bullying também pode ser sofrido pelos professores, deixa claro que não é caso isolado na relação aluno-aluno.

10) "Professores sem autoridade e desmotivados com o quadro de abandono da carreira, pais que repassam para a escola a tarefa de educar, alunos inquietos uma sala de aula que parece ter parado no tempo e governos omissos formam a bomba-relógio da violência."

No trecho sublinhado, podemos dizer que se trata de qual figura de linguagem?

- (A) Comparação.
- (B) Metáfora.
- (C) Aleiteração.
- (D) Paronomásia.

ATUALIDADES

QUESTÕES 11 A 15

11) Considerando os componentes do desenvolvimento sustentável, assinale a alternativa incorreta:

- (A) A sustentabilidade ambiental consiste na manutenção das funções e componentes dos ecossistemas para assegurar que continuem viáveis – capazes de se autorreproduzir e se adaptar a alterações, para manter a sua variedade biológica. É também a capacidade que o ambiente natural tem de manter as condições de vida para as pessoas e para os outros seres vivos, tendo em conta a habitabilidade, a beleza do ambiente e a sua função como fonte de energias renováveis.



- (B) A sustentabilidade econômica é um conjunto de medidas e políticas que visam à incorporação de preocupações e conceitos ambientais e sociais. O lucro passa a ser também medido através da perspectiva social e ambiental, o que leva à otimização do uso de recursos limitados e à gestão de tecnologias de poupança de materiais e energia. A exploração sustentável dos recursos evita o seu esgotamento.
- (C) A sustentabilidade sociopolítica é orientada para o desenvolvimento animal, a estabilidade das instituições ambientais, bem como a redução de conflitos naturais. É um veículo de valorização da ecologia, e, ao mesmo tempo, pretende desenvolver o tecido biológico nos seus componentes originários e naturais.
- (D) A sustentabilidade cultural leva em consideração como os povos encaram os seus recursos naturais, e, sobretudo, como são construídas e tratadas as relações com outros povos a curto e longo prazo, com vista à criação de um mundo mais sustentável a todos os níveis sociais. A integração das especificidades culturais na concepção, medição e prática do desenvolvimento sustentável é fundamental, uma vez que assegura a participação da população local nos esforços de desenvolvimento.
- 12)** “_____ é o processo instaurado com base em denúncia de crime de responsabilidade contra alta autoridade do poder executivo (p.ex., presidente da República, governadores, prefeitos) ou do poder judiciário (p.ex., ministros do STF), cuja sentença é da alçada do poder legislativo.” Marque a alternativa que preencha corretamente o espaço em branco.
- (A) Cassação
(B) Impeachment
(C) Tergiversação
(D) Demissão por justa causa
- 13)** “Sistema operacional baseado em Linux que opera em celulares (smartphones), netbooks e tablets. É desenvolvido pela Open Handset Alliance, uma aliança entre várias empresas, dentre elas a Google.” O enunciado está se referindo a qual sistema operacional?
- (A) Android
(B) iOS
(C) Windows
(D) Ubuntu

14) Qual o nome do(a) atual presidente da Rússia?

- (A) Angela Merkel
(B) Mikhail Baryshnikov
(C) Garry Kasparov
(D) Vladimir Putin

15) Vinícius de Moraes é ícone de que movimento musical brasileiro?

- (A) Brega
(B) Forró
(C) Bossa Nova
(D) Tropicália

INFORMÁTICA BÁSICA

QUESTÕES 16 A 20

16) Analise os itens com relação às categorias de softwares:

- I. Os programas de edição de gráficos e planilhas de cálculos são considerados Softwares aplicativos.
II. Os sistemas operacionais são considerados Softwares de entrada e saída.
III. O Software aplicativo específico é uma categoria de software.

- (A) Apenas o item I é falso.
(B) Apenas os itens I e II estão corretos.
(C) Apenas os itens I e III estão corretos.
(D) Todas as afirmativas são falsas.

17) Com relação aos tipos de periféricos analise os itens abaixo:

- I. O Light Pen (Caneta Óptica) é um periférico de entrada de dados apenas.
II. Os Monitores de Vídeo Sensíveis ao Toque são considerados periféricos de entrada e saída.
III. As impressoras 3D são considerados periféricos apenas de saída.

- (A) Todos os itens estão corretos.
(B) Todos os itens são falsos.
(C) Apenas o item I é falso.
(D) Apenas o item II é falso.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÕES 21 A 40

18) Julgue as afirmativas abaixo com relação à unidade de memória e os tipos de memórias RAM:

- I. A memória RAM é montada sobre módulos.
- II. A memória RAM (secundária) permite o acesso mais veloz aos dados que precisam ser frequentemente acessados e são mais caras e complexas.

- (A) Apenas o item I é verdadeiro.
- (B) Apenas o item II é verdadeiro.
- (C) Os itens I e II são verdadeiros.
- (D) Os itens I e II são falsos.

19) No Microsoft Word 2010 o comando SHIFT + F8 irá:

- (A) Reduzir o tamanho de uma seleção.
- (B) Abrir a caixa de edição Parágrafo.
- (C) Abrir a caixa de opções de Formatação.
- (D) Fechar o documento ativo.

20) No Microsoft Access 2010 a função **Filtrar** está localizado na guia:

- (A) Ferramentas de Banco de Dados.
- (B) Dados Externos.
- (C) Criar
- (D) Página Inicial.

21) Analise os conceitos abaixo de administração pública:

- I. Administração Pública é todo o aparelhamento do Estado, preordenado à realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas.
- II. Administração Pública, portanto, é a gestão de bens e interesses qualificados da comunidade no âmbito dos três níveis de governo (federal, estadual ou municipal), segundo preceitos de Direito e da Moral, visando o bem comum.
- III. Administração pública: "Em sentido formal, é o conjunto de órgãos instituídos para a consecução dos objetivos do Governo; em sentido material é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral (...).".
- IV. "a Administração Pública é a atividade do Estado exercida pelos seus órgãos encarregados do desempenho das funções públicas, dentro de uma relação jurídica que se estrutura ao influxo de uma finalidade".

Após análise dos conceitos acima, podemos concluir que:

- (A) Apenas I, II e III estão corretos
- (B) Apenas I, III e IV estão corretos
- (C) Apenas II, III e IV estão corretos
- (D) I, II, III e IV estão corretos.

22) Os princípios são necessários para nortear o direito, embasando como deve ser. Na Administração Pública não é diferente, temos os princípios expressos na constituição que são responsáveis por organizar toda a estrutura e, além disso, mostrar requisitos básicos para uma "boa administração", não apenas isso, mas também gerar uma segurança jurídica aos cidadãos. Todas as afirmações abaixo sobre esses princípios estão corretos, **EXCETO**.

- (A) Princípios da Administração Pública exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional e o da eficiência.
- (B) Josenildon é um agente público, em sua conduta ele se vale da publicidade oficial para realizar promoção pessoal assim ele atenta contra os princípios da impessoalidade e moralidade.



- (C) Contraria o princípio da moralidade o servidor público que nomeie o seu sobrinho para um cargo em comissão subordinado.
- (D) O princípio da eficiência não está expresso no texto constitucional, mas é aplicável a toda atividade da administração pública.

23) Os princípios podem ser expressos ou implícitos, nos referimos aqui aos expressos, que são os consagrados no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil. Todas as afirmações relacionadas aos princípios constitucionais estão corretas, **EXCETO**.

- (A) O concurso público para ingresso em cargo ou emprego público é um exemplo de aplicação do princípio da impessoalidade.
- (B) A atuação administrativa não pode contrariar, além da lei, a moral, os bons costumes, a honestidade, os deveres de boa administração, sob pena de ofensa ao princípio da publicidade.
- (C) Se o ato administrativo estiver viciado pelo desvio de poder, por falta do elemento relativo à finalidade de interesse público, atingirá o princípio da legalidade.
- (D) A ideia de que a Administração tem que tratar a todos os administrados sem discriminações, benéficas ou detrimetosas, é referente ao princípio da impessoalidade.

24) Na Administração Pública só é permitido fazer o que a lei autoriza, regra esta que compõe o princípio básico da:

- (A) Legalidade
(B) Moralidade
(C) Finalidade
(D) Impessoalidade

25) Os Resultados práticos de produtividade e redução de desperdícios na Administração Pública são medidas obtidas por observância ao princípio da:

- (A) Moralidade
(B) Finalidade
(C) Eficiência
(D) Publicidade

26) Todas as afirmações relacionadas à conceituação de administração pública estão corretas, **EXCETO**.

- (A) A Administração não pratica atos de governo; pratica tão somente atos de execução, com maior ou menor autonomia funcional, segundo a competência dos órgãos e de seus agentes.

(B) Administração Pública abrange as atividades exercidas pelas entidades, órgãos e agentes incumbidos de atender concretamente às necessidades coletivas.

(C) Os poderes da Administração Pública são eminentemente instrumentais, ou seja, são instrumentos conferidos à Administração e utilizados exclusivamente com a finalidade de satisfazer o interesse público.

(D) À Administração Pública faculta-se agir somente de acordo com a Lei ou maneira a não afrontá-la, isto é, pode fazer tudo aquilo que a Lei não proíbe.

27) A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da:

- (A) Isonomia
(B) Publicidade
(C) Autotutela
(D) Razoabilidade

28) De acordo com a Lei 6.888/93, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da:

- I. Legalidade, impessoalidade, da moralidade;
II. Igualdade, da publicidade e da probidade administrativa;
III. Da vinculação ao instrumento convocatório;
IV. Do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

Após análise das afirmações acima podemos concluir que:

- (A) I, II, III e IV estão corretas.
(B) Apenas I, II e III estão corretas
(C) Apenas I, III e IV estão corretas
(D) Apenas II, III e IV estão corretas

29) As obras e os serviços somente poderão ser licitados quando: **EXCETO**

- (A) Houver projeto básico aprovado pela autoridade competente e disponível para exame dos interessados em participar do processo licitatório;
- (B) Existir orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários;
- (C) Houver previsão de recursos orçamentários que assegurem o pagamento das obrigações decorrentes de obras ou serviços a serem executadas no exercício financeiro em curso, de acordo com o respectivo cronograma;
- (D) O produto dela esperado estiver contemplado nas metas estabelecidas na Lei de Diretrizes orçamentária de que trata o art. 165 da Constituição Federal, quando for o caso.



30) Os avisos contendo os resumos dos editais das concorrências, das tomadas de preços, dos concursos e dos leilões, embora realizados no local da repartição interessada, deverão ser publicados com antecedência, no mínimo, por uma vez: O aviso publicado conterà a indicação do local em que os interessados poderão ler e obter o texto integral do edital e todas as informações sobre a licitação. O prazo mínimo até o recebimento das propostas ou da realização do evento será quarenta e cinco dias para:

- (A) Tomada de preços, quando a licitação for do tipo melhor técnica ou técnica e preço.
- (B) Leilão;
- (C) Concorrência, quando o contrato a ser celebrado contemplar o regime de empreitada integral ou quando a licitação for do tipo melhor técnica ou técnica e preço.
- (D) Convite.

31) Todas abaixo são modalidades de licitação, **EXCETO**.

- (A) Concorrência e tomada de preços;
- (B) Convite e concurso;
- (C) Edital
- (D) Leilão.

32) O regime jurídico dos contratos administrativos instituído pela Lei 6.888/93 confere à Administração, em relação a eles dentre outras, a prerrogativa de: **EXCETO**.

- (A) Modificá-los, unilateralmente, para melhor adequação às finalidades de interesse público, respeitados os direitos do contratado;
- (B) Aumentar-lhes a execução;
- (C) Aplicar sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do ajuste;
- (D) Nos casos de serviços essenciais, ocupar provisoriamente bens móveis, imóveis, pessoal e serviços vinculados ao objeto do contrato, na hipótese da necessidade de acautelar apuração administrativa de faltas contratuais pelo contratado, bem como na hipótese de rescisão do contrato administrativo.

33) Os contratos regidos pela Lei 6.888/93 poderão ser alterados, com as devidas justificativas, no caso de unilateralmente pela Administração quando:

- (A) Houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos.
- (B) Conveniente à substituição da garantia de execução

(C) Necessária à modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

(D) Necessária à modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço.

34) O projeto de lei orçamentária anual, elaborado de forma compatível com o plano plurianual, com a lei de diretrizes orçamentárias e com as normas da Lei Complementar nº 101/2000. De acordo com essa lei todas as afirmações abaixo estão corretas, **EXCETO**.

- (A) Todas as despesas relativas à dívida pública, mobiliária ou contratual, e as receitas que as atenderão, constarão da lei orçamentária anual.
- (B) O refinanciamento da dívida pública constará separadamente na lei orçamentária e nas de crédito adicional.
- (C) A atualização monetária do principal da dívida mobiliária refinanciada não poderá superar a variação do índice de preços previsto na lei de diretrizes orçamentárias, ou em legislação específica.
- (D) É permitido consignar na lei orçamentária crédito com finalidade imprecisa ou com dotação ilimitada.

35) De acordo com a Lei de Responsabilidade fiscal em seu Art. 37. Equiparam-se a operações de crédito e estão vedados:

- I. Captação de recursos a título de antecipação de receita de tributo ou contribuição cujo fato gerador ainda não tenha ocorrido sem prejuízo do disposto no § 7º do art. 150 da Constituição Federal;
- II. Recebimento antecipado de valores de empresa em que o Poder Público detenha, direta ou indiretamente, a maioria do capital social com direito a voto, salvo lucros e dividendos, na forma da legislação;
- III. Assunção direta de compromisso, confissão de dívida ou operação assemelhada, com fornecedor de bens, mercadorias ou serviços, mediante emissão, aceite ou aval de título de crédito, não se aplicando esta vedação a empresas estatais dependentes;



IV. Assunção de obrigação, sem autorização orçamentária, com fornecedores para pagamento a *posteriori* de bens e serviços.

Após análise das afirmações acima podemos concluir que:

- (A) I, II, III e IV estão corretas.
- (B) Apenas I, II e III estão corretas
- (C) Apenas I, III e IV estão corretas
- (D) Apenas II, III e IV estão corretas

36) De acordo com a Lei de Responsabilidade Fiscal a operação de crédito por antecipação de receita destina-se a atender insuficiência de caixa durante o exercício financeiro e cumprirá as exigências mencionadas no art. 32 dessa mesma lei e mais as seguintes: **EXCETO**.

- (A) Realizar-se-á somente a partir do décimo dia do início do exercício;
- (B) Deverá ser liquidada, sem juros e outros encargos incidentes, até o dia dez de novembro de cada ano;
- (C) Não será autorizada se forem cobrados outros encargos que não a taxa de juros da operação, obrigatoriamente prefixada ou indexada à taxa básica financeira, ou à que vier a esta substituir;
- (D) Estará proibida enquanto existir operação anterior da mesma natureza não integralmente resgatada e no último ano de mandato do Presidente, Governador ou Prefeito Municipal.


37) A escolha de um ou mais elementos determinará a estrutura de organização de um arquivo, respeitando-se o grau de importância e frequência com que são solicitados. No trabalho secretarial, os métodos de uso mais comum são dentre outros todos abaixo, **EXCETO**.

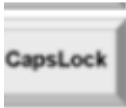
- (A) Alfabético e Geográfico;
- (B) Tabulário
- (C) Numérico (simples, cronológico, decimal...).
- (D) Por assuntos.


38) Ato administrativo expedido por autoridade pública por meio do qual instruções são dadas para a execução de um serviço, uma lei, regulamento, nomeação, demissão ou medida disciplinar é:


- (A) Decreto
- (B) Portaria
- (C) Ofício
- (D) Memorando

39) Assinale a alternativa **INCORRETA** quanto à associação a tecla e seu uso:

- (A)  É usada para abandonar um programa, ou cancelar um comando. É a primeira tecla do lado esquerdo do teclado

- (B)  Quando esta tecla estiver acionada, qualquer letra digitada no microcomputador será interpretada como maiúscula. Quando pressionar a tecla novamente o comando será desativado

- (C)  Esta tecla funciona como uma segunda tecla de controle do microcomputador. A referida tecla também possui a função de gerar caracteres com significados especiais em certos programas

- (D)  Tecla que confirma a entrada de dados no microcomputador

40) Somos conscientes que a maior queixa dos usuários, em relação à prestação dos serviços públicos é o atendimento. Esse atendimento envolve um leque de atitudes comportamentais, das quais a falta de atenção é uma das principais de conflitos entre servidores e usuários. Todo ser humano, independente de classe social, atividade profissional, sexo ou idade gosta de ser abordado pelas pessoas com atenção, isto significa, manter um contato amigável, direto, único e singular. Uma pessoa atenciosa demonstra consideração e personaliza o atendimento observando os seguintes aspectos:



- I. Busque compreender o que a pessoa está procurando ou desejando resolver.
- II. Questione o usuário demonstrando interesse, se não compreender o que ele deseja.
- III. Investigue, através da própria abordagem ao usuário, se você está agindo conforme as expectativas dele.
- IV. Olhe sempre nos olhos da pessoa que está sendo atendida. Jamais lhe preste um atendimento fazendo outras tarefas, principalmente as alheias ao serviço.
- V. Cuidado com o uso de aparelhos telefônicos ou celulares, principalmente se for assuntos pessoais. Dê exclusividade ao seu cliente.

Após análise das afirmações acima podemos concluir que:

- (A) Apenas I, II e III estão corretas
- (B) Apenas II, III, IV e V estão corretas.
- (C) Apenas I, III, IV e V estão corretas.
- (D) I, II, III, IV e V estão corretas.