

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

### Texto para as questões de 1 a 9.

1 A linguagem usada para descrever os alimentos que comemos pode ter um grande efeito em como os percebemos: “orgânicos”, “artesanais”, “caseiros” e “selecionados” soam um pouco mais tentadores do que os prosaicos “enlatados”, “reidratados” ou “liofilizados”.

7 Outro adjetivo que pode abrir nosso apetite é “natural”, enquanto tendemos a associar “processado” a produtos com uma longa lista de ingredientes impronunciáveis.

10 Mas, no que diz respeito à nossa saúde, será que o natural é sempre melhor que o processado?

13 Na verdade, o fato de o alimento estar *in natura* não significa automaticamente que ele é saudável. Alimentos naturais podem conter toxinas, e um processamento mínimo pode torná-los seguros.

16 O processamento torna seguro, por exemplo, o consumo de leite de vaca, que é pasteurizado desde o fim do século XIX, para matar bactérias nocivas. Antes disso, o leite era distribuído localmente, porque não havia uma boa refrigeração nas casas. “As vacas eram ordenhadas todos os dias, e as pessoas levavam leite para vender nos bairros. Mas as cidades ficaram maiores, o leite ficou mais distante e demorou mais para chegar ao consumidor, o que significava que os patógenos podiam se multiplicar”, diz John Lucey, professor de ciência alimentar da Universidade de Wisconsin-Madison, nos EUA.

28 O processamento também pode ajudar a reter os nutrientes dos alimentos que comemos. Por exemplo, o congelamento, que é classificado como processamento mínimo, permite que frutas, legumes e verduras retenham nutrientes que poderiam se degradar enquanto estivessem na geladeira.

34 Os alimentos processados também tendem a ser mais baratos, uma vez que podem ser produzidos a custos mais baixos e o desperdício é menor.

37 Pesquisas sugerem que os alimentos mais saudáveis são três vezes mais caros do que aqueles ricos em sal, açúcar e gordura, que, em sua maioria, são alimentos altamente processados. Mas esses produtos altamente processados, que são feitos de substâncias derivadas de alimentos e aditivos, geralmente não fazem bem para nós.

43 Estudos mostram que os aditivos alimentares podem alterar nossas bactérias intestinais e causar inflamação no nosso organismo, o que está relacionado a um risco maior de doenças cardíacas. Além disso, quem come alimentos ultraprocessados consome mais calorias em geral, ganha mais peso e apresenta maior risco de desenvolver doenças cardíacas.

49 Alguns alimentos ultraprocessados podem estar associados a consequências indesejadas para a saúde, mas nem todos os alimentos processados são “farinha do mesmo saco”.

52 Os legumes e as verduras congelados, o leite pasteurizado e a batata cozida, por exemplo, podem ser melhores para nós do que seus equivalentes não processados.

58 Mas aqui está o segredo: todos esses alimentos também se parecem muito com sua forma natural, e é isso que precisamos ter em mente.

61 Sempre que a gente for capaz de reconhecer que um alimento processado está próximo da sua forma natural, incluí-lo em nossa dieta pode até ser benéfico para nós.

Jessica Brown. **Que alimentos processados são melhores que suas versões naturais?**  
Internet: <<https://www.bbc.com>> (com adaptações).

### QUESTÃO 1

O texto busca desconstruir a ideia de que

- (A) alimentos naturais custam mais caro que os processados.
- (B) alimentos processados necessariamente são nocivos à saúde.
- (C) alimentos ultraprocessados são mais calóricos que os naturais.
- (D) alimentos enlatados parecem menos tentadores que os qualificados como orgânicos.
- (E) alimentos processados têm menor custo de produção que os naturais.

### QUESTÃO 2

Segundo o texto, a partir de determinado momento na história, o leite de vaca deixou de ser distribuído *in natura* localmente. O texto relaciona como um dos motivos que levou a essa mudança o(a)

- (A) dificuldade de ordenhar as vacas diariamente.
- (B) redução do número de fazendas devido ao processo de urbanização.
- (C) desinteresse dos comerciantes locais em vender leite.
- (D) aumento da distância entre produtores e consumidores finais.
- (E) inexistência de refrigeradores nas casas.

### QUESTÃO 3

No décimo parágrafo do texto, com o emprego da expressão ‘farinha do mesmo saco’ (linhas 51 e 52), a autora do texto quis dizer que nem todos os alimentos processados são

- (A) nocivos como os ultraprocessados.
- (B) saudáveis como os ultraprocessados.
- (C) confiáveis como os ultraprocessados.
- (D) artificiais como os ultraprocessados.
- (E) nutritivos como os ultraprocessados.

### QUESTÃO 4

O texto informa que a pasteurização do leite é realizada com a finalidade de

- (A) dispensar a refrigeração desse alimento.
- (B) manter esse alimento na sua forma *in natura*.
- (C) matar bactérias nocivas existentes nesse alimento.
- (D) evitar o processamento desse alimento.
- (E) aumentar os nutrientes desse alimento.

### QUESTÃO 5

A correção gramatical do texto seria mantida se a locução “uma vez que” (linha 34) fosse substituída pela conjunção

- (A) **portanto.**
- (B) **porquê.**
- (C) **por que.**
- (D) **por quê.**
- (E) **porque.**

**QUESTÃO 6**

Assinale a alternativa que apresenta uma reescrita gramaticalmente correta para o trecho “geralmente não fazem bem para nós” (linha 41).

- (A) **geralmente fazem mau para nós**
- (B) **geralmente fazem mal para nós**
- (C) **geralmente não são bom para nós**
- (D) **geralmente são ruim para nós**
- (E) **geralmente podem não serem benéficos para nós**

**QUESTÃO 7**

Segundo o texto, o fator que deve ser analisado na escolha de alimentos processados é o(a)

- (A) preço.
- (B) quantidade de ingredientes.
- (C) risco para a saúde.
- (D) semelhança com a forma natural.
- (E) método de processamento.

**QUESTÃO 8**

No texto, o verbo “reter” (linha 27) tem o mesmo significado de

- (A) **diminuir.**
- (B) **melhorar.**
- (C) **conservar.**
- (D) **prejudicar.**
- (E) **valorizar.**

**QUESTÃO 9**

Conclui-se do texto que, além de ‘natural’ (linha 7), um dos adjetivos capazes de abrir o nosso apetite é

- (A) ‘selecionados’ (linha 4).
- (B) “tentadores” (linha 4).
- (C) ‘liefilizados’ (linha 5).
- (D) “prosaicos” (linha 5).
- (E) ‘reidratados’ (linha 5).

**QUESTÃO 10**

De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República (3.<sup>a</sup> edição), em comunicações oficiais, para se dirigir ao destinatário ou à destinatária, independentemente do cargo ocupado por ele ou ela, é necessário incluir no vocativo a palavra

- (A) Doutor ou Doutora.
- (B) Prezado ou Prezada.
- (C) Ilustríssimo ou Ilustríssima.
- (D) Digníssimo ou Digníssima.
- (E) Senhor ou Senhora.

Nas questões que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e teclar corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

**QUESTÃO 11**

Assinale a alternativa que apresenta o modo como o Sistema Operacional Windows 10 organiza as janelas de aplicativos abertos e estas ficam dispostas uma sobre a outra, mas apenas a última janela se mantém visível na tela, enquanto as demais exibem apenas a barra de título.

- (A) Mostrar janelas lado a lado
- (B) Mostrar janelas empilhadas
- (C) Janelas em cascata
- (D) Maximizar
- (E) Minimizar

**QUESTÃO 12**

No Windows 10, existe um recurso de segurança que monitora o tráfego de entrada e saída na rede, permitindo-o ou bloqueando-o de acordo com um conjunto de regras de segurança estabelecidas. Esse recurso é denominado

- (A) Cortana.
- (B) VPN.
- (C) Windows Update.
- (D) *Firewall* do Windows.
- (E) Central de Rede e Compartilhamento.

**QUESTÃO 13**

No Windows, o aplicativo de sistema utilizado para visualizar e gerenciar o *hardware* de um computador chama-se

- (A) Gerenciador de Tarefas.
- (B) Gerenciador de Dispositivos.
- (C) Gerenciador de Credenciais.
- (D) Monitor de Recursos.
- (E) Explorador de Dispositivos.

**QUESTÃO 14**

No Microsoft Outlook 365, ao se selecionar uma mensagem presente na caixa de entrada e se clicar o ícone , presente na barra de ferramentas do aplicativo, será possível

- (A) categorizar o item selecionado.
- (B) definir um sinalizador para acompanhar o item selecionado posteriormente.
- (C) ler em voz alta.
- (D) obter suplementos.
- (E) exibir um catálogo de endereços.

**QUESTÃO 15**

Na última versão do Google Chrome, o recurso que busca evitar que as informações de navegação do usuário sejam enviadas a provedores de conteúdo terceirizados nos sites visitados chama-se

- (A) Não rastrear (*do not track*).
- (B) Bloqueador de *pop-up*.
- (C) Limpar dados de navegação.
- (D) Painel de proteções.
- (E) Navegação segura.

**QUESTÃO 16**

O recurso do navegador Mozilla Firefox, em sua última versão, que armazena temporariamente os dados dos sites acessados, como, por exemplo, imagens, *scripts* e partes de sites visitados, com a finalidade de tornar a navegação mais rápida é denominado

- (A) *proxy*.
- (B) *cookie*.
- (C) trabalhar *off-line*.
- (D) Firefox Sync.
- (E) cache.

**QUESTÃO 17**

Assinale a alternativa que apresenta a funcionalidade do Excel 365 que possibilita preencher células com dados que seguem um padrão ou se baseiam nos dados de outras células.

- (A) Colar especial
- (B) Referência cruzada
- (C) Autopreenchimento
- (D) Filtrar dados
- (E) Formatação condicional

**QUESTÃO 18**

Assinale a alternativa que apresenta o recurso, representado pelo ícone , presente na guia Apresentação de *slides* do Microsoft PowerPoint 365, que é utilizado para testar o tempo ideal de cada *slide* de uma apresentação em tela inteira, registrando esse tempo de exibição.

- (A) Ocultar *slide*
- (B) Inserir temporizador na tela
- (C) Apresentador *Coach*
- (D) Testar intervalos
- (E) Configurar apresentação de *slides*

**QUESTÃO 19**

Assinale a alternativa que apresenta o tipo de *malware* que tem como característica principal a autopropagação em um ambiente de rede, buscando infectar o maior número de computadores possível, e que pode ser instalado por execução direta de suas cópias ou por meio da exploração de vulnerabilidades existentes em um sistema computacional, sem exigir qualquer intervenção do usuário para se replicar.

- (A) vírus
- (B) *worm*
- (C) backdoor
- (D) *spyware*
- (E) Trojan

**QUESTÃO 20**

Assinale a alternativa que apresenta o recurso tecnológico utilizado para garantir a confidencialidade, a integridade, a autenticidade e a irretratabilidade nos meios de transmissão e armazenamento, codificando dados e informações para que estes fiquem disponíveis apenas para seus emissores e receptores.

- (A) *hash*
- (B) assinatura digital
- (C) algoritmo
- (D) certificado digital
- (E) criptografia

**QUESTÃO 21**

Um técnico de futebol perguntou a seus 23 jogadores em qual esquema tático eles gostam de jogar. 12 jogadores responderam que gostam do esquema carrossel e 14 jogadores responderam que gostam do esquema inglês (4-4-2). Apenas o goleiro titular não gosta do esquema carrossel nem do esquema inglês.

Com base nesse caso hipotético, é correto afirmar que a quantidade de jogadores que gostam dos 2 esquemas táticos é igual a

- (A) 22.
- (B) 10.
- (C) 8.
- (D) 4.
- (E) 3.

**QUESTÃO 22**

- A é o conjunto-solução da equação  $x^2 - 9x + 18 = 0$ .
- B é o conjunto dos números inteiros da solução da inequação  $|x - 12| < 2$ .
- C é o conjunto dos números naturais pares.
- Sendo D um conjunto que contém A, o complementar relativo de A em relação a D é igual a  $\{0, 2, 5, 7, 9\}$ .
- Sendo E um conjunto que contém B, o complementar relativo de B em relação a E é igual a  $\{5, 6, 7, 20\}$ .

Considerando as premissas acima apresentadas, é correto afirmar que  $(D \cup E) \cap C$  é igual ao seguinte conjunto:

- (A) conjunto vazio.
- (B)  $\{0, 2, 6, 10, 12, 14, 20\}$ .
- (C)  $\{0, 1, 2, 4, 6, 7, 20\}$ .
- (D)  $\{0, 2, 6, 20\}$ .
- (E)  $\{0, 2, 6, 12, 20\}$ .

**QUESTÃO 23**

Uma equipe titular de basquete é composta por 5 jogadores, sendo 3 alas, 1 pivô e 1 armador. Um técnico dispõe de 10 jogadores que jogam em qualquer função e, entre eles, 40% são mulheres. Para formar um time titular misto (mulher e homem), o grupo dos alas tem que possuir apenas uma mulher e a função de pivô só pode ser exercida por um homem, pois é a função que mais exige força.

Com base nessa situação hipotética, é correto afirmar que o técnico poderá formar seu time titular de

- (A) 1.080 modos distintos.
- (B) 1.440 modos distintos.
- (C) 3.024 modos distintos.
- (D) 4.320 modos distintos.
- (E) 5.040 modos distintos.

**QUESTÃO 24**

É correto afirmar que a proposição “Se os adolescentes participam das aulas de educação física, então experimentam momentos de autoconhecimento” é equivalente à proposição

- (A) “Os adolescentes não participam das aulas de educação física ou experimentam momentos de autoconhecimento”.
- (B) “Se os adolescentes não participam das aulas de educação física, então não experimentam momentos de autoconhecimento”.
- (C) “Se os adolescentes não experimentam momentos de autoconhecimento, então participam das aulas de educação física”.
- (D) “Os adolescentes participam das aulas de educação física e não experimentam momentos de autoconhecimento”.
- (E) “Se os adolescentes não participam das aulas de educação física, então experimentam momentos de autoconhecimento”.

**QUESTÃO 25**

Uma atleta de nado sincronizado entrou em uma piscina para treinar sua coreografia. A piscina tem o formato de um paralelepípedo reto-retangular, com largura e comprimento medindo, respectivamente,  $2\sqrt{2}$  m e 8 m. Como a piscina não estava totalmente cheia, o nível da água apresentou um acréscimo de 9 mm devido à presença da atleta, totalmente submersa. O volume de água deslocado devido a esse acréscimo enche totalmente um tanque vazio cujo formato é o de um tetraedro regular.

Com base nesse caso hipotético, é correto afirmar que a aresta do tanque é de

- (A) 0,0012 m.
- (B) 0,006 m.
- (C) 1,2 m.
- (D) 6 m.
- (E) 1.200 m.

**RASCUNHO**

**QUESTÃO 26**

Um professor de educação física apresentou as seguintes premissas para argumentar quanto aos benefícios de suas aulas: “Todo aluno que participa das aulas de educação física tira boas notas em matemática”; “Nenhum aluno dependente químico tira boas notas em matemática”; e “Maria participa das aulas de educação física”.

Com base nessa situação hipotética, é correto afirmar que a conclusão válida para o argumento do professor é

- (A) Maria é uma aluna dependente química.
- (B) Alguns alunos que participam das aulas de educação física são dependentes químicos.
- (C) Maria não tira boas notas em matemática.
- (D) Todo aluno que tira boas notas em matemática participa das aulas de educação física.
- (E) Maria tira boas notas em matemática.

**QUESTÃO 27**

Para se preparar para uma competição de *mountain bike*, um ciclista pedala todos os dias nas montanhas. Em uma semana, pedalando 4 horas por dia, ele percorre, em média, 280 km. Aproximando-se do dia da competição, ele reduziu em 25% a quantidade de horas pedaladas por dia, com o intuito de diminuir o desgaste físico.

Com base nesse caso hipotético, é correto afirmar que, nas novas circunstâncias, a quantidade de dias necessária para o ciclista percorrer, em média, 450 km é igual a

- (A) 7.
- (B) 8.
- (C) 10.
- (D) 15.
- (E) 21.

**QUESTÃO 28**

Uma partida de futebol *society* foi realizada entre 2 times: o time A era composto de 1 goleiro, 2 zagueiros, 2 meio-campistas e 2 atacantes; e o time B era composto de 1 goleiro, 2 zagueiros, 3 meio-campistas e 1 atacante. No primeiro tempo, o juiz expulsou um jogador de cada time e, no final do segundo tempo, expulsou apenas um jogador do time B.

Com base nessa situação hipotética, é correto afirmar que a probabilidade de o juiz ter expulsado pelo menos um meio-campista é de

- (A)  $\frac{39}{49}$ .
- (B)  $\frac{263}{343}$ .
- (C)  $\frac{107}{147}$ .
- (D)  $\frac{80}{343}$ .
- (E)  $\frac{10}{49}$ .

**QUESTÃO 29**

Um brasileiro foi o campeão de uma competição de tiro com arco, em que o alvo consistia em 3 anéis concêntricos, identificados pelas cores amarela, azul e branca, cada um com uma pontuação diferente. A pontuação do anel amarelo e do anel azul eram inversamente proporcionais aos números 1 e 2, respectivamente, e os competidores tinham apenas 9 chances cada um para acertar o alvo. Na disputa final, o argentino acertou 4 tiros no anel amarelo, 1 tiro no anel azul e 4 tiros no anel branco, totalizando 53 pontos. Já o brasileiro acertou 3 tiros no anel amarelo, 4 tiros no anel azul e 2 tiros no anel branco, totalizando 54 pontos.

Com base nesse caso hipotético, é correto afirmar que, se um terceiro competidor acertasse 3 tiros em cada anel, ele conseguiria obter

- (A) 50 pontos.
- (B) 51 pontos.
- (C) 52 pontos.
- (D) 55 pontos.
- (E) 56 pontos.

**QUESTÃO 30**

O ser humano pode carregar, no máximo, 10% do seu peso, sem prejudicar sua coluna. Em uma loja, um funcionário que pesa 80 kg transportou 1.000 pacotes de folhas de papel de uma estante A para uma estante B. Cada pacote contém 100 folhas de papel e cada folha pesa 5 g.

Com base nessa situação hipotética e sabendo-se que o funcionário não prejudicou sua coluna, é correto afirmar que o número mínimo de vezes que ele se deslocou da estante A para a estante B é igual a

- (A) 61.
- (B) 62.
- (C) 63.
- (D) 64.
- (E) 65.

**RASCUNHO**

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 31**

Assinale a alternativa que apresenta órgãos integrantes da administração pública direta.

- (A) autarquias
- (B) empresas públicas
- (C) fundações públicas
- (D) sociedades de economia mista
- (E) presidência da República e ministérios

**QUESTÃO 32**

Assinale a alternativa que apresenta a definição correta de autarquia.

- (A) serviço autônomo, criado por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios, para executar atividades típicas da Administração Pública que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada
- (B) serviço subordinado à presidência da República, autorizado por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios, para executar atividades típicas da Administração Pública
- (C) entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, criada por lei para a exploração de atividade econômica, sob a forma de sociedade anônima
- (D) entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e capital exclusivo da União, criada por lei para a exploração de atividade
- (E) entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, criada em virtude de autorização legislativa para o desenvolvimento de atividades que não exijam execução por órgãos ou entidades de direito público com autonomia administrativa

**QUESTÃO 33**

Corresponde ao princípio da descentralização o fato de que

- (A) o controle das atividades da Administração Federal deverá exercer-se em todos os níveis e em todos os órgãos.
- (B) a ação governamental obedecerá ao planejamento que vise a promover o desenvolvimento econômico e social do País e a segurança nacional.
- (C) à administração casuística, assim entendida a decisão de casos individuais, competem, em princípio, em nível de execução, os serviços de natureza local, que estão em contato com os fatos e com o público.
- (D) as atividades da Administração Federal e, especialmente, a execução dos planos e programas de governo serão objeto de permanente coordenação.
- (E) os órgãos que operam na mesma área geográfica serão submetidos à coordenação, com o objetivo de se assegurar a programação/execução integrada dos serviços federais.

**QUESTÃO 34**

Com base na Constituição Federal de 1988, assinale a alternativa correta quanto aos Poderes da União.

- (A) O Poder Executivo tem como função típica administrar, enquanto o Ministério Público, que também é considerado como um dos Poderes da União, tem a função de preservar os direitos do cidadão.
- (B) O Poder Legislativo tem como função típica legislar, sendo-lhe vedado exercer a função atípica de administrar.
- (C) O Poder Judiciário tem a função típica de julgar, sendo-lhe vedado legislar e administrar seus órgãos e suas secretarias, mesmo que atipicamente.
- (D) O Poder Judiciário tem como função típica julgar, exercendo, atipicamente, as funções de legislar e administrar.
- (E) O Poder Judiciário e o Poder Executivo exercem a função típica de administrar e estão subordinados ao Poder Legislativo.

**QUESTÃO 35**

Relativamente à nacionalidade, sabe-se que a lei não pode estabelecer distinção entre brasileiros natos e naturalizados, exceto nos casos previstos na Constituição Federal de 1988. Sendo assim, assinale a alternativa que apresenta cargo que pode ser exercido por brasileiro naturalizado.

- (A) ministro do Supremo Tribunal Federal
- (B) deputado estadual
- (C) carreira diplomática
- (D) oficial das Forças Armadas
- (E) presidente da Câmara dos Deputados

**QUESTÃO 36**

No contexto organizacional, os setores de arquivo e de protocolo executam atividades típicas no que se refere aos documentos. Considerando essa informação, assinale a alternativa que **não** apresenta uma das atividades inerentes ao protocolo.

- (A) emprestar documentos para consulta
- (B) realizar a abertura de correspondências ostensivas
- (C) controlar a tramitação de documentos
- (D) encaminhar correspondências aos destinatários
- (E) registrar a entrada dos documentos

**QUESTÃO 37**

Gênero documental é o agrupamento de espécies documentais que se assemelham por seus caracteres essenciais, particularmente o suporte e o formato. Tendo como base o conceito de gênero documental, assinale a alternativa que apresenta um exemplo correto de gênero micrográfico.

- (A) disquete
- (B) cartão-janela
- (C) diapositivo
- (D) disco ótico
- (E) fita videomagnética

**QUESTÃO 38**

A teoria das três idades dos arquivos faz referência às três fases básicas da gestão de documentos – a produção, a utilização e a destinação. Em relação aos arquivos correntes e intermediários, ou de primeira e de segunda idades, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Na fase de produção de documentos, deve-se evitar a criação de vias desnecessárias e de duplicatas.
- (B) É na fase de utilização que estão incluídas as atividades de recebimento, registro, distribuição, movimentação e expedição de documentos.
- (C) As intervenções arquivísticas relativas à criação ou à extinção de modelos de formulários fazem parte das atividades da fase de utilização.
- (D) Nas fases corrente e intermediária, todos os documentos possuem valor primário.
- (E) É na fase intermediária que os arquivos têm a responsabilidade de proceder à guarda física dos documentos com baixa frequência de uso.

**QUESTÃO 39**

Para Rousseau e Couture, a arquivística moderna possui três princípios que a fundamentam: o princípio da territorialidade; o princípio da proveniência; e o princípio da abordagem das três idades. Considerando esses princípios, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) O princípio da proveniência é aplicado aos arquivos nas fases corrente, intermediária e permanente.
- (B) O princípio da territorialidade é aplicável apenas em nível nacional e em nível regional.
- (C) O respeito ao princípio da proveniência possibilita a recuperação da informação, visto que os fundos de arquivo permanecem íntegros.
- (D) As etapas de vida dos arquivos nas fases corrente, intermediária e permanente embasam o princípio da abordagem das três idades.
- (E) A aplicação do princípio da proveniência deu origem teórica ao denominado fundo de arquivo.

**QUESTÃO 40**

O acervo documental necessita de cuidados no que se refere à sua preservação contra deterioração e danos. Quanto aos procedimentos de conservação e de restauração, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) A umidade ideal para se evitar a proliferação de mofo no acervo documental deve estar entre 45 e 58%.
- (B) Para a desinfestação de insetos no acervo, o método mais eficiente é a fumigação.
- (C) A adequada aplicação dos métodos de restauração requer conhecimento profundo dos papéis e das tintas utilizadas.
- (D) Na área de armazenamento do acervo, o ideal é ter a luz natural para a iluminação local.
- (E) O uso de ar condicionado na área de armazenamento é recomendável e a temperatura deve ser mantida entre 20° e 22°.

**QUESTÃO 41**

A avaliação é um processo de análise que estabelece os prazos de guarda e a destinação final dos documentos conforme os valores a eles atribuídos e os princípios básicos que deverão nortear a análise da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD). No que diz respeito aos aspectos que a CPAD deve considerar, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) A CPAD deverá desconsiderar a espécie e a apresentação física do documento, independentemente do conteúdo nele contido.
- (B) A CPAD deverá desconsiderar a relevância do documento quanto aos valores administrativo, probatório ou histórico.
- (C) A CPAD deverá desconsiderar a possibilidade e o custo de reprodução micrográfica.
- (D) A CPAD deverá desconsiderar os prazos de prescrição e de decadência de direitos.
- (E) A CPAD deverá desconsiderar o custo de arquivamento, os equipamentos e os espaços utilizados.

**QUESTÃO 42**

A excelência no atendimento ao cliente é um aspecto de grande relevância para as organizações, tornando imprescindíveis os treinamentos para a qualificação das equipes. Acerca da qualidade no atendimento, assinale a alternativa correta.

- (A) A automatização do processo de atendimento aos clientes não o torna necessariamente mais ágil.
- (B) O atendente não precisa se preocupar com o tempo gasto em cada atendimento.
- (C) O número de atendentes não é fator relevante para a qualidade no atendimento.
- (D) Não há a necessidade de se mensurar a qualidade do atendimento oferecido ao cliente.
- (E) O bom conhecimento do público a ser atendido é essencial para se oferecer e criar as soluções mais adequadas.

**QUESTÃO 43**

No Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, a classificação de documentos é definida como a análise e a identificação do conteúdo de documentos e a seleção da categoria de assunto sob a qual sejam recuperados, podendo-se-lhes atribuir códigos. No que se refere à classificação de documentos, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Possibilita preservar e eliminar documentos.
- (B) É fundamentada na interpretação dos documentos.
- (C) A codificação do documento deve ser feita a lápis.
- (D) A codificação possibilita a ordenação, o arquivamento e a localização.
- (E) Os métodos de classificação são divididos apenas em funcional e por assunto.

**QUESTÃO 44**

Assinale a alternativa que apresenta a estrutura organizacional cujo foco se encontra na missão a ser cumprida e que é ideal para solucionar problemas e atingir missões específicas para o contexto enfrentado, de modo que, cumpridas as missões e solucionados os problemas, a organização se dissolve ou migra para outras missões ou problemas.

- (A) matricial
- (B) funcional
- (C) adhocrática
- (D) linha-*staff*
- (E) linear

**QUESTÃO 45**

Assinale a alternativa que apresenta a estrutura organizacional que também é chamada de organização em grade e que se caracteriza por ser uma estrutura mista, em forma de dupla entrada, na qual a estrutura verticalizada da organização funcional e a horizontalidade da organização por produto ou projeto se sobrepõem.

- (A) temporária
- (B) linha-*staff*
- (C) divisional
- (D) funcional
- (E) matricial

**QUESTÃO 46**

Carlos, servidor público ocupante do cargo de analista administrativo, está redigindo um *e-mail* de resposta a uma solicitação realizada por João, auxiliar de gestão de pessoas do mesmo órgão em que Carlos trabalha.

Com base nessa situação hipotética e no disposto no Manual de Redação Oficial da Presidência da República, assinale a alternativa que apresenta o fecho que Carlos deverá utilizar no *e-mail* profissional que está redigindo.

- (A) Att.
- (B) Abraços
- (C) Saudações
- (D) Atenciosamente
- (E) Até a próxima

**QUESTÃO 47**

O correio eletrônico tem sido amplamente utilizado nos ambientes corporativos e, enquanto gênero textual, o *e-mail* pode ser considerado como uma comunicação oficial. De acordo com o Manual de Redação Oficial da Presidência da República, assinale a alternativa correta a respeito dos *e-mails* profissionais.

- (A) Em razão de seu caráter informal, os *e-mails* dispensam a etapa de revisão, que é exigida para outros documentos oficiais.
- (B) O uso de caixa alta, para destaque de palavras ou trechos do texto, deve ser evitado na redação de *e-mails* profissionais.
- (C) O emprego de abreviações e de neologismos está de acordo com a formalidade exigida na redação de *e-mails* profissionais.
- (D) O reencaminhamento de anexos em mensagens de resposta é recomendável quando se tratar de *e-mail* profissional.
- (E) A inserção de ícones e de *emoticons* é aceitável na redação de correios eletrônicos, em razão do caráter informal desse tipo de comunicação.

**QUESTÃO 48**

A comunicação envolve a interação entre as pessoas e, enquanto processo, requer alguns elementos básicos para que possa se concretizar efetivamente. Com relação ao processo de comunicação, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) A comunicação eficaz é um processo de mão dupla que não envolve a retroação ou o *feedback*, o qual confirma o sucesso na transmissão da mensagem.
- (B) No processo de comunicação, o ruído é uma interferência indesejável, capaz de distorcer a mensagem transmitida.
- (C) Para que haja êxito na transmissão da mensagem, ela precisa ser codificada de modo que possa ser transmitida adequadamente por meio do canal escolhido.
- (D) A capacidade de emitir e de receber mensagens é influenciada pelas atitudes, pelo histórico cultural e pelo conhecimento do indivíduo.
- (E) A decodificação é um dos elementos que compõem o processo de comunicação e corresponde ao processo por meio do qual a mensagem é traduzida na mente do receptor.

**QUESTÃO 49**

O processo de comunicação é sistêmico. Nele, cada etapa corresponde a um subsistema ou a uma parte integrante do conjunto e a interferência, em qualquer um dos subsistemas, afeta o funcionamento do todo. Sendo assim, assinale a alternativa que **não** apresenta uma barreira à comunicação.

- (A) sobrecarga de informações
- (B) percepção seletiva
- (C) ruídos ambientais
- (D) abertura ao diálogo
- (E) ideias preconcebidas

**QUESTÃO 50**

A qualidade no atendimento ao público está diretamente relacionada a um conjunto de aspectos que devem ser considerados para a satisfação do cliente. Considerando essa informação, assinale a alternativa correta.

- (A) A boa apresentação diz respeito apenas à maneira como o atendente se veste e à maneira como ele aborda o cliente, não importando a aparência das instalações físicas da organização.
- (B) A cortesia não é um fator relevante para a qualidade no atendimento, pois apenas as métricas de eficácia e de eficiência devem ser consideradas.
- (C) A tolerância diz respeito à capacidade do indivíduo de aceitar a alteridade e as atitudes que sejam distintas das suas normas pessoais.
- (D) A eficiência implica em fazer a coisa certa para se atingir um objetivo, sendo considerada como um fator essencial para a qualidade no atendimento.
- (E) A discrição não é considerada como um aspecto relevante para a prestação de um bom atendimento ao público.