



SANTA BÁRBARA D'OESTE - SP

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA
BÁRBARA D'OESTE - SÃO PAULO**

Agente de Administração e
Agente de Administração Escolar

CONCURSO PÚBLICO Nº 003/2023

CÓD: SL-110AG-23
7908433240785

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários)	7
2. Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras	9
3. Pontuação	10
4. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, artigo, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.	12
5. Concordância verbal e nominal.	20
6. Regência verbal e nominal.	21
7. Colocação pronominal	24
8. Crase	24

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Resolução de situações-problema, envolvendo: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação ou radiciação com números racionais, nas suas representações fracionária ou decimal	35
2. Mínimo múltiplo comum; Máximo divisor comum	39
3. Porcentagem	40
4. Razão e proporção; Regra de três simples ou composta	41
5. Equações do 1º ou do 2º grau; Sistema de equações do 1º grau	43
6. Grandezas e medidas – quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa	47
7. Relação entre grandezas – tabela ou gráfico	52
8. Tratamento da informação – média aritmética simples	56
9. Noções de Geometria – forma, ângulos, área, perímetro, volume, Teoremas de Pitágoras ou de Tales	57

Noções de Informática

1. MS-Windows 10: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2016.	67
2. MS-Word 2016: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto	73
3. MS-Excel 2016: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados.	80
4. MS-PowerPoint 2016: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides.	86
5. Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos.	91
6. Internet: navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas.	94
7. Tópicos básicos de ambientes Google Workspace (Gmail, Agenda, Meet, Chat, Drive, Documentos, Planilhas, Apresentações, Formulários) e Microsoft Teams (chats, chamadas de áudio e vídeo, criação de grupos, trabalho em equipe: Word, Excel, PowerPoint).	97

Conhecimentos Específicos Agente de Administração e Agente de Administração Escolar

1. Rotina administrativa.....	107
2. Conhecimentos básicos de administração pública. Princípios Constitucionais da Administração Pública; Princípios explícitos e implícitos.....	107
3. Ética na Administração Pública.....	113
4. Organização administrativa.....	117
5. Organização de arquivos: conceitos fundamentais da arquivologia. Tipos de arquivo.....	125
6. Gestão de documentos.....	132
7. Protocolo.....	134
8. Organização do trabalho na repartição pública: utilização da agenda, uso e manutenção preventiva de equipamentos, economia de suprimentos.....	134
9. Comunicação interpessoal.....	140
10. solução de conflitos.....	148
11. Relações pessoais no ambiente de trabalho: hierarquia.....	149
12. Excelência no atendimento ao cidadão; o enfoque na qualidade; o atendimento presencial e por telefone.....	151
13. Redação Oficial: Documentos oficiais, tipos, composição e estrutura. Aspectos gerais da redação oficial. Correspondência oficial: definição, formalidade e padronização; impessoalidade, linguagem dos atos e comunicações oficiais (ofício, e-mail, mensagem), concisão e clareza, editoração de textos (Manual de Redação da Presidência da República – 3ª edição, revista, atualizada e ampliada).....	156

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamo-nos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

Detecção de características e pormenores que identifiquem o texto dentro de um estilo de época

Principais características do texto literário

Há diferença do texto literário em relação ao texto referencial, sobretudo, por sua carga estética. Esse tipo de texto exerce uma linguagem ficcional, além de fazer referência à função poética da linguagem.

Uma constante discussão sobre a função e a estrutura do texto literário existe, e também sobre a dificuldade de se entenderem os enigmas, as ambiguidades, as metáforas da literatura. São esses elementos que constituem o atrativo do texto literário: a escrita diferenciada, o trabalho com a palavra, seu aspecto conotativo, seus enigmas.

A literatura apresenta-se como o instrumento artístico de análise de mundo e de compreensão do homem. Cada época conceituou a literatura e suas funções de acordo com a realidade, o contexto histórico e cultural e, os anseios dos indivíduos daquele momento.

Ficcionalidade: os textos baseiam-se no real, transfigurando-o, recriando-o.

Aspecto subjetivo: o texto apresenta o olhar pessoal do artista, suas experiências e emoções.

Ênfase na função poética da linguagem: o texto literário manipula a palavra, revestindo-a de caráter artístico.

Plurissignificação: as palavras, no texto literário, assumem vários significados.

Principais características do texto não literário

Apresenta peculiaridades em relação a linguagem literária, entre elas o emprego de uma linguagem convencional e denotativa.

Ela tem como função informar de maneira clara e sucinta, desconsiderando aspectos estilísticos próprios da linguagem literária.

Os diversos textos podem ser classificados de acordo com a linguagem utilizada. A linguagem de um texto está condicionada à sua funcionalidade. Quando pensamos nos diversos tipos e gêneros textuais, devemos pensar também na linguagem adequada a ser adotada em cada um deles. Para isso existem a linguagem literária e a linguagem não literária.

Diferente do que ocorre com os textos literários, nos quais há uma preocupação com o objeto linguístico e também com o estilo, os textos não literários apresentam características bem delimitadas para que possam cumprir sua principal missão, que é, na maioria das vezes, a de informar. Quando pensamos em informação, alguns elementos devem ser elencados, como a objetividade, a transparência e o compromisso com uma linguagem não literária, afastando assim possíveis equívocos na interpretação de um texto.

Gêneros Discursivos

Romance: descrição longa de ações e sentimentos de personagens fictícios, podendo ser de comparação com a realidade ou totalmente irreal. A diferença principal entre um romance e uma

Conjunto dos Números Reais (R)

O conjunto dos números reais é representado pelo R e é formado pela junção do conjunto dos números racionais com o conjunto dos números irracionais. Não esqueça que o conjunto dos racionais é a união dos conjuntos naturais e inteiros. Podemos dizer que entre dois números reais existem infinitos números.

Entre os conjuntos números reais, temos:

$R^* = \{x \in R \mid x \neq 0\}$: conjunto dos números reais não-nulos.

$R^+ = \{x \in R \mid x \geq 0\}$: conjunto dos números reais não-negativos.

$R^{*+} = \{x \in R \mid x > 0\}$: conjunto dos números reais positivos.

$R^- = \{x \in R \mid x \leq 0\}$: conjunto dos números reais não-positivos.

$R^{*-} = \{x \in R \mid x < 0\}$: conjunto dos números reais negativos.

PROBLEMAS COM AS QUATRO OPERAÇÕES

Os cálculos desse tipo de problemas, envolvem adições e subtrações, posteriormente as multiplicações e divisões. Depois os problemas são resolvidos com a utilização dos fundamentos algébricos, isto é, criamos equações matemáticas com valores desconhecidos (letras). Observe algumas situações que podem ser descritas com utilização da álgebra.

É bom ter mente algumas situações que podemos encontrar:

O dobro de x $2x$

O triplo de um número $3x$

O dobro de um número adicionado de 4 $2x+4$

Um número adicionado de seu triplo $x+3x$

O quádruplo de a subtraído do sêxtuplo de y $5a-6y$

Exemplos:

(PREF. GUARUJÁ/SP – SEDUC – PROFESSOR DE MATEMÁTICA – CAIPIMES) Sobre 4 amigos, sabe-se que Clodoaldo é 5 centímetros mais alto que Mônica e 10 centímetros mais baixo que Andreia. Sabe-se também que Andreia é 3 centímetros mais alta que Doralice e que Doralice não é mais baixa que Clodoaldo. Se Doralice tem 1,70 metros, então é verdade que Mônica tem, de altura:

- (A) 1,52 metros.
- (B) 1,58 metros.
- (C) 1,54 metros.
- (D) 1,56 metros.

Resolução:

Escrevendo em forma de equações, temos:

$C = M + 0,05$ (I)

$C = A - 0,10$ (II)

$A = D + 0,03$ (III)

D não é mais baixa que C

Se $D = 1,70$, então:

(III) $A = 1,70 + 0,03 = 1,73$

(II) $C = 1,73 - 0,10 = 1,63$

(I) $1,63 = M + 0,05$

$M = 1,63 - 0,05 = 1,58$ m

Resposta: B

(CEFET – AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO – CESGRANRIO) Em três meses, Fernando depositou, ao todo, R\$ 1.176,00 em sua caderneta de poupança. Se, no segundo mês, ele depositou R\$ 126,00 a mais do que no primeiro e, no terceiro mês, R\$ 48,00 a menos do que no segundo, qual foi o valor depositado no segundo mês?

- (A) R\$ 498,00
- (B) R\$ 450,00
- (C) R\$ 402,00
- (D) R\$ 334,00
- (E) R\$ 324,00

Resolução:

Primeiro mês = x

Segundo mês = $x + 126$

Terceiro mês = $x + 126 - 48 = x + 78$

Total = $x + x + 126 + x + 78 = 1176$

$3.x = 1176 - 204$

$x = 972 / 3$

$x = R\$ 324,00$ (1º mês)

* No 2º mês: $324 + 126 = R\$ 450,00$

Resposta: B

(PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO PRETO/SP – AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO – VUNESP) Uma loja de materiais elétricos testou um lote com 360 lâmpadas e constatou que a razão entre o número de lâmpadas queimadas e o número de lâmpadas boas era $2 / 7$. Sabendo-se que, acidentalmente, 10 lâmpadas boas quebraram e que lâmpadas queimadas ou quebradas não podem ser vendidas, então a razão entre o número de lâmpadas que não podem ser vendidas e o número de lâmpadas boas passou a ser de

- (A) $1 / 4$.
- (B) $1 / 3$.
- (C) $2 / 5$.
- (D) $1 / 2$.
- (E) $2 / 3$.

Resolução:

Chamemos o número de lâmpadas queimadas de (Q) e o número de lâmpadas boas de (B). Assim:

$B + Q = 360$, ou seja, $B = 360 - Q$ (I)

$$\frac{Q}{B} = \frac{2}{7}, \text{ ou seja, } 7.Q = 2.B \text{ (II)}$$

Substituindo a equação (I) na equação (II), temos:

$7.Q = 2. (360 - Q)$

$7.Q = 720 - 2.Q$

$7.Q + 2.Q = 720$

$9.Q = 720$

$Q = 720 / 9$

$Q = 80$ (queimadas)

Como 10 lâmpadas boas quebraram, temos:

$Q' = 80 + 10 = 90$ e $B' = 360 - 90 = 270$

$$\frac{Q'}{B'} = \frac{90}{270} = \frac{1}{3} \text{ (: 9 / 9)}$$

Resposta: B

DECRETO-LEI 200/67

Art. 4º A Administração Federal compreende:
[...]

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;
- c) Sociedades de Economia Mista.
- d) fundações públicas.

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade.

Essas quatro peçoas ou entidades administrativas são criadas para a execução de atividades de forma descentralizada, seja para a prestação de serviços públicos ou para a exploração de atividades econômicas, com o objetivo de aumentar o grau de especialidade e eficiência da prestação do serviço público. Têm característica de autonomia na parte administrativa e financeira

O Poder Público só poderá explorar atividade econômica a título de exceção em duas situações previstas na CF/88, no seu art. 173:

- Para fazer frente à uma situação de relevante interesse coletivo;
- Para fazer frente à uma situação de segurança nacional.

O Poder Público não tem a obrigação de gerar lucro quando explora atividade econômica. Quando estiver atuando na atividade econômica, entretanto, estará concorrendo em grau de igualdade com os particulares, estando sob o regime do art. 170 da CF/88, inclusive quanto à livre concorrência.

DESCONCENTRAÇÃO E DESCENTRALIZAÇÃO

No decorrer das atividades estatais, a Administração Pública pode executar suas ações por meios próprios, utilizando-se da estrutura administrativa do Estado de forma *centralizada*, ou então transferir o exercício de certos encargos a outras *peçoas*, como entidades concebidas para este fim de maneira *descentralizada*.

Assim, como técnica administrativa de organização da execução das atividades administrativas, o exercício do serviço público poderá ser por:

Centralização: Quando a execução do serviço estiver sendo feita pela Administração direta do Estado, ou seja, utilizando-se do conjunto orgânico estatal para atingir as demandas da sociedade. (ex.: Secretarias, Ministérios, departamentos etc.).

Dessa forma, o ente federativo será tanto o titular como o prestador do serviço público, o próprio estado é quem centraliza a execução da atividade.

Descentralização: Quando estiver sendo feita por terceiros que não se confundem com a Administração direta do Estado. Esses terceiros poderão estar dentro ou fora da Administração Pública (são sujeitos de direito distinto e autônomo).

Se os sujeitos que executarão a atividade estatal estiverem vinculadas a estrutura centra da Administração Pública, poderão ser autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista (Administração indireta do Estado). Se estiverem fora da Administração, serão particulares e poderão ser concessionários, permissionários ou autorizados.

Assim, descentralizar é repassar a execução de das atividades administrativas de uma pessoa para outra, *não havendo hierarquia*. Pode-se concluir que é a forma de atuação indireta do Estado por meio de sujeitos distintos da figura estatal

Desconcentração: Mera técnica administrativa que o Estado utiliza para a *distribuição interna de competências* ou encargos de sua alçada, para decidir de forma desconcentrada os assuntos que lhe são competentes, dada a multiplicidade de demandas e interesses coletivos.

Ocorre desconcentração administrativa quando uma pessoa política ou uma entidade da administração indireta distribui competências no âmbito de sua própria estrutura a fim de tornar mais ágil e eficiente a prestação dos serviços.

Desconcentração envolve, obrigatoriamente, uma só pessoa jurídica, pois ocorre no âmbito da mesma entidade administrativa.

Surge relação de hierarquia de *subordinação* entre os órgãos dela resultantes. No âmbito das entidades desconcentradas temos controle hierárquico, o qual compreende os poderes de comando, fiscalização, revisão, punição, solução de conflitos de competência, delegação e avocação.

Diferença entre Descentralização e Desconcentração

As duas figuras técnicas de organização administrativa do Estado não podem ser confundidas tendo em vista que possuem conceitos completamente distintos.

A *Descentralização* pressupõe, por sua natureza, a existência de pessoas jurídicas diversas sendo:

- a) o ente público que originariamente tem a titularidade sobre a execução de certa atividade, e;
- b) pessoas/entidades administrativas ou particulares as quais foi atribuído o desempenho da atividade em questão.

Importante ressaltar que dessa relação de descentralização não há que se falar em vínculo hierárquico entre a Administração Central e a pessoa descentralizada, mantendo, no entanto, o controle sobre a execução das atividades que estão sendo desempenhadas.

Por sua vez, a desconcentração está sempre referida a uma única pessoa, pois a distribuição de competência se dará internamente, mantendo a particularidade da hierarquia.

CRIAÇÃO, EXTINÇÃO E CAPACIDADE PROCESSUAL DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS

Conceito

Órgãos Públicos, de acordo com a definição do jurista administrativo Celso Antônio Bandeira de Mello “*são unidade abstratas que sintetizam os vários círculos de atribuição do Estado.*”

Por serem caracterizados pela abstração, não tem nem vontade e nem ação próprias, sendo os **órgão públicos** não passando de mera repartição de atribuições, assim entendidos como uma unidade que congrega atribuições exercidas por seres que o integram com o objetivo de expressar a vontade do Estado.

Desta forma, para que sejam empoderados de dinamismo e ação os órgãos públicos necessitam da atuação de seres físicos, sujeitos que ocupam espaço de competência no interior dos órgãos para declararem a vontade estatal, denominados agentes públicos.

prestadas a quem está do outro lado da linha. A utilização do telefone, além de significar economia de tempo, imprime qualidade à imagem da organização.

Em toda e qualquer situação de comunicação em meio empresarial ou institucional, é preciso enfatizar o foco no cliente ou no usuário. Em muitos casos, o público constrói uma representação extremamente positiva da organização apenas com base na qualidade do atendimento telefônico que lhe é dispensado.

Por isso, convém:

a) Atender rapidamente a chamada (2.º toque);
 b) Dizer o seu nome e identificar a organização ou o setor;
 c) Ouvir o usuário com atenção, para compreender o que é dito e “como” é dito;

d) Prestar informações de forma objetiva, não apressar a chamada: é importante dar tempo ao tempo, ouvir calmamente o que o cliente/usuário tem a dizer e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando feedback, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor;

e) Eliminar frases que possam desapontar ou irritar o usuário, como “Não sabemos”, “Não podemos”, “Não temos”, não negar informações: nenhuma informação deve ser negada, mas há que se identificar o interlocutor antes de fornecê-la, para confirmar a seriedade da chamada. Nessa situação, é adequada a seguinte frase: “Vamos anotar esses dados e depois entraremos em contato. Pode dar-nos um número de telefone para contato?”;

f) Solucionar o problema do usuário (ou direcionar a ligação para o setor competente), assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer “Não sei”, mas “Vou imediatamente saber” ou “Daremos uma resposta logo que seja possível”. Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para fazê-lo, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver o problema rapidamente, indicar o e-mail ou o número do fax do responsável procurado. A pessoa que ligou deve ter a garantia de que alguém confirmará a recepção do pedido ou chamada;

g) Agradecer ao usuário pela ligação, sorrir, pois um simples sorriso reflete-se na voz e demonstra que o atendente é uma pessoa amável, solícita e interessada e ser sincero, haja vista que qualquer falta de sinceridade pode ser catastrófica: as más palavras difundem-se mais rapidamente do que as boas;

h) Manter o cliente informado: como, nessa forma de comunicação, não se estabelece o contato visual, é necessário que o atendente, se tiver mesmo que desviar a atenção do telefone durante alguns segundos, peça licença para interromper o diálogo e, depois, peça desculpa pela demora. Essa atitude é importante porque poucos segundos podem parecer uma eternidade para quem está do outro lado da linha;

i) Ter as informações à mão: um atendente deve conservar a informação importante perto de si e ter sempre à mão as informações mais significativas de seu setor. Isso permite aumentar a rapidez de resposta e demonstra o profissionalismo do atendente;

j) Estabelecer os encaminhamentos para a pessoa que liga: quem atende a chamada deve definir quando é que a pessoa deve voltar a ligar (dia e hora) ou quando é que a empresa ou instituição vai retornar a chamada.

Albrecht (2000) refere-se aos sete pecados do atendimento ao usuário. São eles:

1. apatia (demonstração de indiferença);
2. má-vontade (atendente tenta livrar-se do usuário);
3. frieza (tratamento distante, sem envolvimento);
4. desdém (atendente dirige-se ao usuário com tom de superioridade);
5. robotismo (dúvidas ou informações respondidas de forma automática);
6. apego às normas (atendente dá a entender que a organização é inflexível);
7. jogo de responsabilidade (atendente redireciona ligação sem solucionar problema do usuário).

Enfim, a arte de “atender bem o usuário em ligações telefônicas” depende de um conjunto de regras que podem resultar em atitude positiva na relação interpessoal e tornar o atendimento harmonioso e interativo.

Desde que se tenha interesse, o bom atendimento pode ser aperfeiçoado por meio do aprendizado e da manutenção de lembretes sobre procedimentos, como os que se seguem:

- a) cuidar das relações interpessoais;
- b) aprender a lidar com as emoções dos outros;
- c) interessar-se pelo encaminhamento da solicitação dos usuários;
- d) não criticar ou ironizar as diferenças;
- e) ouvir os usuários com a máxima atenção;
- f) demonstrar honestidade e transparência;
- g) não perder a calma em nenhum momento;
- h) agregar valor aos serviços (surpreender o usuário).

Atitudes indispensáveis no atendimento telefônico

No atendimento telefônico, deve-se transmitir uma imagem profissional, de eficácia e de bom funcionamento da organização. Esse atendimento integra-se ao conjunto de serviços oferecidos pela instituição, sendo o atendente o principal agente da situação em que o telefone é o meio de comunicação.

Portanto, cabe ao atendente assumir algumas atitudes indispensáveis ao atendimento telefônico de qualidade, tais como:

- a) Agir de forma receptiva (demonstrar paciência e disposição para servir, como, por exemplo, responder às dúvidas mais comuns dos usuários como se as estivesse respondendo pela primeira vez);
- b) Ouvir com atenção (evitar interrupções, dizer palavras como “compreendo”, “entendo” e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor);
- c) Valer-se da empatia (para personalizar o atendimento, pode-se pronunciar o nome do usuário algumas vezes, mas, nunca, expressões como “meu bem”, “meu amor”, “coração”, entre outras);
- d) Evitar que o interlocutor espere por respostas;
- e) Evitar fazer ruídos durante a ligação telefônica (deve-se evitar comer ou beber enquanto se fala);
- f) Concentrar-se no que diz o interlocutor (evitar distrair-se com outras pessoas, colegas ou situações, desviando-se do tema da conversa);
- g) manifestar comportamento ético na conversação e evitar promessas que não poderão ser cumpridas.
- h) Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por

7. A constituição dos acervos das bibliotecas e dos museus envolve, quase sempre, mecanismos de compra, doação ou permuta. No caso dos arquivos institucionais, em que os documentos são acumulados em razão das atividades da entidade produtora, os mecanismos de constituição dos acervos consistem, basicamente, em

- (A) ingresso e incorporação.
- (B) avaliação e seleção.
- (C) transferência e recolhimento.
- (D) aquisição e remessa.
- (E) recolhimento e depósito legal.

8. Acerca dos princípios e conceitos arquivísticos, marque a alternativa correta.

- (A) O historiador francês Natalis de Wailly promulgou o princípio do ciclo vital dos documentos, que passou a ser aplicado em muitos países.
- (B) O Decreto de Messidor da legislação de arquivos da Revolução Francesa é considerado como o princípio da acessibilidade dos arquivos públicos.
- (C) O princípio da Proveniência sagrou-se com o fim da II Guerra Mundial, quando ocorreu um grande aumento no volume de documentos nas instituições.
- (D) O conceito de gestão de documentos nasceu com a criação do Arquivo Nacional da França, quando começaram a valorizar os traços administrativos do documento.

9. Sua condição no tempo e no espaço faz com que o documento de arquivo possua a especificidade de sua produção em série, que corresponde às atividades da entidade, formando um organismo total, um corpo vivo.

(Bellotto, 2014 Com adaptações.)

Na citação anterior, a autora refere-se a qual princípio da arquivologia?

- (A) Unicidade.
- (B) Providência.
- (C) Organicidade .
- (D) Indivisibilidade.

10. Tendo em vista as recomendações para construção de arquivos, considere as afirmativas a seguir.

I → No que diz respeito à localização do edifício sobre o terreno, deve-se observar a influência que o ambiente externo exercerá sobre o interno, ou seja, o projeto de construção deve considerar o posicionamento da construção em relação à incidência de luz solar, além da localização da vegetação nos arredores, que pode causar riscos de raios, térmitas, danos estruturais pelas raízes, queda de folhas, galhos e frutos e incidência de sombras, que poderão ocasionar acúmulo de umidade nas paredes.

II → Os espaços projetados devem ser distribuídos pensando em suas funções: depósitos (inclusive para acervos especiais), áreas para o público e áreas de trabalho (gabinetes, recepção, seleção, higienização, restauração, entre outras).

III → As construções espaçosas, com grandes vãos ou abertas são mais eficientes quanto à manutenção das condições ambientais e de segurança necessárias para a preservação do que espaços menores, fragmentados e compactos.

IV → O projeto do edifício deverá levar em conta as condições e dimensões do terreno; os regulamentos e tradições locais; as condições climáticas; o fluxo de trabalho e de atendimento ao público; as características físicas e formatos dos documentos; o volume do acervo e a expectativa de crescimento.

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

11. Recentemente, estudiosos, pensadores e profissionais têm discutido princípios da ciência arquivística que, por muito tempo, foram considerados inexoráveis para o estudo e a prática dos arquivos. Sob esta perspectiva, considere as afirmativas a seguir.

I → O modelo arquivístico vigente não se encaixa aos organismos vivos que são os arquivos hoje. A problemática reside em refinar a informação baseada na proveniência geral, sem obscurecer a conexão documento- atividade.

II → O arquivista atua como mediador entre documento e usuário, devendo, para tanto, possuir formação sólida em áreas como história, idiomas e diplomática, que lhe permitam ler e compreender os documentos, dominando uma série de detalhes técnicos por meio de extensos esforços práticos.

III → Os processos de avaliação constituem um elemento vital do contexto em que os arquivos históricos são formados. Guiados pelos valores de sua sociedade, os arquivistas acham-se implicados na formação dos arquivos que sua época legará ao futuro.

Em consonância com as correntes atuais do pensamento arquivístico, está(ão) correta(s)

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

12. Vigência é a qualidade pela qual determinados documentos

- (A) permanecem efetivos e válidos.
- (B) seguem à risca a norma legal.
- (C) perdem vigor e são extintos.
- (D) têm precedência sobre outros.
- (E) são tempestivos e oportunos.

13. Em relação às funções arquivísticas, considere as afirmativas a seguir.

I → A avaliação dos documentos refere-se ao ato de elaborar documentos em razão das atividades específicas de um órgão.

II → A aquisição contempla a entrada de documentos nos arquivos corrente, intermediário e permanente; refere-se ao arquivamento corrente e aos procedimentos de transferência e recolhimento de acervo.

III → Classificação é a sequência de operações que, de acordo com as diferentes estruturas, funções e atividades da entidade produtora, visam a distribuir os documentos de um arquivo.

IV → A descrição torna os documentos acessíveis e promove sua consulta mediante publicações, exposições, conferências, serviços educativos e outras atividades.