

Concurso Público



**PROVA
TIPO 1**

AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO 2015

LEIA COM ATENÇÃO

01. Só abra este caderno após ler todas as instruções e quando for autorizado pelos fiscais da sala.
02. Preencha os dados pessoais.
03. Autorizado o início da prova, verifique se este caderno contém 60 (sessenta) questões; se não estiver completo, exija outro do fiscal da sala.
04. Todas as questões desta prova são de múltipla escolha, apresentando uma só alternativa correta.
05. Ao receber a folha de respostas, confira o nome da prova, seu nome e número de inscrição. Se qualquer irregularidade for observada, comunique imediatamente ao fiscal.
06. Assinale a resposta de cada questão no corpo da prova e, só depois, transfira os resultados para a folha de respostas.
07. Para marcar a folha de respostas, utilize caneta esferográfica preta ou azul e faça as marcas de acordo com o modelo (●).

A marcação da folha de respostas é definitiva, não admitindo rasuras.

08. Não risque, não amasse, não dobre e não suje a folha de respostas, pois isto poderá prejudicá-lo.
09. Se a Comissão verificar que a resposta de uma questão é dúbia ou inexistente, a questão será posteriormente anulada e os pontos a ela correspondentes, distribuídos entre as demais.
11. Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião nem a prestar esclarecimentos sobre os conteúdos das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
12. Não será permitido o uso de telefones celulares, bips, pagers, palm tops ou aparelhos semelhantes de comunicação e agendas eletrônicas, pelos candidatos, durante a realização das provas.

Duração desta prova: 4 horas

Nome:

Inscrição:

Identidade:

Órgão Expedidor:

Assinatura:

COMISSÃO DE PROCESSOS
SELETIVOS E TREINAMENTOS
Fone: (81) 3412-0800
Fax: (81) 3412-0808



TEXTO 1

O homem, um ser criativo.

Os homens, para sobreviverem em grupos tribais, tiveram que ampliar a produção de bens econômicos, tendo que buscá-los em locais cada vez mais distantes, e em números cada vez maiores. Ou então, tiveram que atender às necessidades de migração e conquista de novas terras. Para tanto, tiveram que desenvolver os meios de transporte, aplicando os conhecimentos adquiridos. Dessa forma, foram também construindo e ampliando seus territórios.

Nesses territórios, fonte de vida, os homens passaram a dominar o fogo, utilizar a fertilidade do solo, abrigar-se do frio, da chuva, do sol, construindo habitações específicas, que lhes permitissem morar nas condições próprias de cada lugar.

Disso tudo, podemos concluir que o animalzinho, frágil na visão de outros animais maiores, como o mamute, não somente sobreviveu mas, com o progresso da ciência e da técnica, ele conquistou a Terra. Tão surpreso o mamute ficaria hoje ao ver o homem deslocando toneladas de mercadorias pelos ares em gigantescos “pássaros metálicos” ou, então, enviando suas imagens pelo espaço, captadas em todos os lugares pelas fantásticas telinhas de televisão.

É tão maravilhoso ver duas pessoas frente a frente através da imagem da TV conversando uma com a outra, ao pensarmos que as mesmas muitas vezes estão separadas por quilômetros de oceanos e continentes. O mamute concluiria que esse homem é essencialmente um animalzinho criador.

Muitos e grandiosos foram os inventos da ciência e da técnica realizados pelo homem. Porém, gostaríamos de destacar aqueles que, para nós, mais diretamente contribuíram para a integração do homem com seu território: as comunicações e os transportes.

(Francisco Capuano Scarlato & Sueli Ângelo Furlan. *Aldeia global*. Rio de Janeiro: Editora Nacional, p. 15).

01. O Texto 1 faz uma reflexão que destaca, sobretudo, a capacidade do ser humano para:

- A) ampliar, não só em quantidade, a produção de bens econômicos.
- B) dominar o fogo, promover a fertilidade do solo e construir habitações.
- C) contatar pessoas que estão separadas por grandes distâncias.
- D) adaptar-se a seus territórios pelas comunicações e pelos transportes.
- E) deslocar, em “pássaros metálicos”, toneladas de mercadorias pelos ares.

02. Conforme o autor do Texto 1:

- A) os homens tiveram que utilizar a fertilidade do solo, para atender às necessidades de migração.
- B) o homem, ao longo da história, confirmou a impressão de que era ‘um animalzinho frágil’.
- C) a ideia de que ‘o homem é um ser criativo, se revela na sua luta constante por superar os obstáculos do meio.
- D) as comunicações e os transportes foram os maiores inventos científicos realizados pelo homem.
- E) gigantescos “pássaros metálicos” são captados em todos os lugares pelas fantásticas telinhas de televisão.

03. Analise o trecho seguinte: “Os homens, para sobreviverem em grupos tribais, tiveram que ampliar a produção de bens econômicos, tendo que buscá-los em locais cada vez mais distantes, e em números cada vez maiores.” O termo sublinhado está substituindo:

- A) os homens.
- B) grupos tribais.
- C) bens econômicos.
- D) locais.
- E) números.

04. Faça a releitura de alguns trechos do Texto 1. Analise a seguir os comentários que são feitos acerca de cada um. Identifique a alternativa em que esse comentário está corretamente formulado.

- A) “Os homens, *para sobreviverem em grupos tribais*, tiveram que ampliar a produção de bens econômicos.” (O fragmento destacado expressa um sentido de ‘finalidade’).
- B) “Os homens, para sobreviverem em grupos tribais, *tiveram que* ampliar a produção de bens econômicos.” A expressão ‘ter que’ é usada com o sentido ‘é recomendável’.
- C) “É tão maravilhoso ver duas pessoas frente a frente através da imagem da TV conversando uma com a outra”. (Ou seja, *é maravilhoso que duas pessoas conversem uma com a outra na TV*).
- D) “*Para tanto*, isto é, para dominar o fogo tiveram que desenvolver os meios de transporte, aplicando os conhecimentos adquiridos.” (O entendimento da expressão sublinhada dispensa que retornemos a partes anteriores do texto).
- E) “Muitos e grandiosos foram os inventos da ciência e da técnica realizados pelo *homem*”. (Aqui, a palavra ‘homem’ não se refere ao ser humano, em geral).

05. Podemos perceber uma espécie de ‘comparação’ (ou de metáfora) na expressão:

- A) ‘grupos tribais’.
- B) ‘pássaros metálicos’.
- C) ‘inventos da ciência’.
- D) ‘telinhas de televisão’.
- E) ‘toneladas de mercadorias’.

06. Analise a concordância verbal observada no seguinte trecho: “Muitos e grandiosos foram os inventos da ciência e da técnica realizados pelo homem”. Também estaria correta a concordância em:

- A) Os inventos da ciência e da técnica tem sido muitos e grandiosos.
- B) Falta ainda outros inventos da ciência e da técnica que beneficiem o homem do campo.
- C) Haveriam mais inventos da ciência e da técnica se os homens se pesquisassem mais.
- D) Qual dos inventos da ciência e da técnica mais beneficiou o homem?
- E) Algum dos inventos da ciência e da técnica foram prejudiciais ao homem?

TEXTO 2

O computador

Vivemos numa época em que a quantidade de informações é tão grande que exige mais do que rapidez dos meios de comunicação. Exige também métodos pra registrá-las e arquivá-las. Constatamos que os arquivos tradicionais, com seus catálogos, cada vez mais vão sendo superados pelos modernos computadores. Estes, com seus minúsculos e poderosos *chips* (processadores de informação), em breve poderão estar substituindo as atuais bibliotecas, já que todo o conjunto de livros de uma biblioteca pode ser armazenado dentro desses chips.

Hoje, poderosos computadores, com uma capacidade de memorizar milhões de informações, por meio dos correios eletrônicos nacionais e internacionais, ligados por satélites, poderão permitir que, sentados na cadeira de nossa casa, nós entremos através da tela do computador em arquivos e bibliotecas de todos os lugares computadorizados do mundo.

Para designar todo esse complexo sistema de meios de comunicação voltado ao grande público existe uma palavra que, na língua inglesa, é chamada de *mass media*, e em português, é chamada simplesmente de mídia.

Hoje podemos mesmo dizer que quem controla a mídia controla a comunicação no mundo moderno, fazendo dela um instrumento de poder que, controlando as informações, poderá também controlar a cabeça das pessoas.

(Francisco Capuano Scarlato & Sueli Ângelo Furlan. *Aldeia global*. Rio de Janeiro: Editora Nacional, p. 26).

07. Considerando as ideias expressas no Texto 2, podemos chegar às seguintes conclusões:

- 1) Ainda não sabemos como dar um nome ao “complexo sistema de meios de comunicação voltado ao grande público”.
- 2) As atuais bibliotecas, com seus conjuntos de livros, terão que desaparecer, por conta dos modernos computadores.
- 3) Existem vantagens nos meios de comunicação, mas vale fazer uma ressalva: eles podem controlar a ‘cabeça das pessoas’.
- 4) Arquivos e bibliotecas de todos os lugares computadorizados do mundo poderão ser acessados desde o nosso computador.

Estão corretas:

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

08. “Vivemos numa época em que a quantidade de informações é tão grande que exige mais do que rapidez dos meios de comunicação. Exige também métodos pra registrá-las e arquivá-las. Constatamos que os arquivos tradicionais, com seus catálogos, cada vez mais vão sendo superados pelos modernos computadores”. Nesse trecho, o autor preferiu usar os verbos na primeira pessoa do plural como forma de:

- A) deixar esse trecho do texto com mais clareza.
- B) levar o texto para padrões mais corretos.
- C) deixar os sujeitos dos verbos indeterminados.
- D) levar o leitor a sentir-se participante da reflexão.
- E) aproximar o texto da linguagem oral informal.

09. Observe o trecho: “Vivemos numa época em que a quantidade de informações é muito grande”. Considerando as normas da regência verbal, assinale a alternativa que se apresenta correta e parece mais natural na nossa língua.

- A) A quantidade de informações da qual esperamos é cada vez maior.
- B) Vivemos numa época de que a quantidade de informações tem crescido muito.
- C) Vivemos numa época na qual a quantidade de informações é muito grande.
- D) Vivemos numa época a qual conhecemos grande quantidade de informações.
- E) Vivemos numa época sobre a qual a quantidade de informações é muito grande.

TEXTO 3

Cuidado com os estereótipos

Não é correto chamar alguém de preguiçoso só porque ele é gordo. Não é correto dizer que a pessoa é avarenta só porque é judia; nem dizer que alguém é burro só porque nasceu em Portugal.

Esse tipo de afirmação é conhecido como “estereótipo”.

Os estereótipos são formados a partir de preconceitos. É o que todo mundo repete sem pensar no que diz acerca de certos grupos de pessoas.

(Eliane Cavalleiro. Aceite o diferente. *Folha de S. Paulo*. Ago. 2002. Fragmento adaptado)

10. O modo como o Texto 3 está escrito nos leva a identificá-lo como:

- A) uma explicação e uma advertência.
- B) uma justificativa e uma ameaça.
- C) um convite e uma observação.
- D) uma notícia e um apelo.
- E) um comentário e uma intimidação.

Matemática

11. Segundo o Banco Central, a menor taxa anual do cheque especial cobrada por um banco no Brasil é de 43%, enquanto a maior taxa é de 321%. De qual percentual a maior taxa é superior à menor taxa? Indique o valor inteiro mais próximo do valor obtido.
- A) 745%
B) 647%
C) 549%
D) 441%
E) 433%
12. Joana gastou $\frac{4}{7}$ do que havia em sua poupança comprando móveis; com o restante comprou um aparelho de TV. Se o aparelho de TV custou R\$ 1.200,00, quanto custaram, em reais, os móveis?
- A) R\$ 1.300,00
B) R\$ 1.400,00
C) R\$ 1.500,00
D) R\$ 1.600,00
E) R\$ 1.700,00
13. A empresa gestora de um porto precisa construir um novo cais. A laje de betão para o cais, na forma de um paralelepípedo retângulo, precisa ter 75 m de comprimento, 60 m de largura e 0,3 m de espessura. Se a carga de um caminhão cheio de betão é de 25 m^3 , quantos caminhões carregados de betão serão necessários para construir a laje? Dado: o volume de um paralelepípedo retângulo é dado pelo produto das medidas de seu comprimento, largura e espessura.
- A) 50
B) 51
C) 52
D) 53
E) 54
14. A média das alturas de um grupo de funcionários de um escritório é 1,69 m. Quando dois novos funcionários se juntaram ao grupo, a média das alturas permaneceu inalterada. Qual das alternativas a seguir contém possíveis alturas dos dois novos funcionários?
- A) 1,65 m e 1,63 m
B) 1,70 m e 1,68 m
C) 1,69 m e 1,68 m
D) 1,79 m e 1,68 m
E) 1,78 m e 1,68 m
15. Em uma empresa, 30% dos funcionários têm menos de 30 anos, $\frac{1}{20}$ deles têm 30 anos, $\frac{1}{10}$ deles têm mais de 30 anos e menos de 35 anos, e os 77 funcionários restantes têm 35 ou mais anos. Quantos funcionários da empresa têm 30 anos?
- A) 4
B) 5
C) 6
D) 7
E) 8
16. Uma determinada tarefa é executada pelo funcionário X, em 4 horas, e pelo funcionário Y em 6 horas, trabalhando sozinhos. Certo dia, os dois funcionários começaram a executar a tarefa juntos, às 08h00min. Às 09h00min, o funcionário Y precisou se ausentar pelo período de uma hora e, depois, voltou a executar a tarefa. A que horas a tarefa foi concluída pelos dois funcionários?
- A) 10h:36min
B) 10h:40min
C) 10h:44min
D) 10h:48min
E) 10h:52min
17. Qual deve ser o prazo de aplicação de um capital, a uma taxa de juros simples e anuais de 15%, para que os juros correspondam a três vezes o valor do capital?
- A) 14 anos
B) 16 anos
C) 18 anos
D) 20 anos
E) 22 anos
18. Um grupo de 120 trabalhadores, todos com a mesma produtividade, constroem uma obra em 5 dias, trabalhando 6 horas por dia. Utilizando 100 trabalhadores, com uma produtividade 10% menor que a dos anteriores, e trabalhando 8 horas por dia, em quantos dias a mesma obra seria concluída?
- A) 5 dias
B) 6 dias
C) 7 dias
D) 8 dias
E) 9 dias
19. No começo de determinado mês, a proporção entre o número de livros de arte e o número de livros de ciência em uma livraria era de 5 : 2. No final do mesmo mês, observou-se que 20% dos livros de arte e 20% dos livros de ciência foram vendidos e restava um total de 2.100 livros. Quantos livros de ciência foram vendidos no mês?
- A) 130
B) 140
C) 150
D) 160
E) 170
20. Dois irmãos trabalham na loja de sua família, que se situa a 8 km da residência deles. Um dos irmãos trabalha no turno da manhã, e o outro, no turno da tarde. Diariamente, eles percorrem o mesmo trajeto, e se encontram no caminho de casa, para que um entregue ao outro a chave da loja. Um dos irmãos sai de casa às 12h00min e demora 10 minutos para percorrer cada quilômetro, enquanto o outro sai da loja no mesmo momento e demora 15 minutos para percorrer cada quilômetro. A que horas os dois irmãos se encontram?
- A) 12h44min
B) 12h45min
C) 12h46min
D) 12h47min
E) 12h48min

Noções de Informática

21. Indique a alternativa que apresenta exemplos apenas de sistemas operacionais:
- A) Microsoft Word, Windows XP e Linux.
 - B) Mac Os X, Windows Explorer e MS DOS.
 - C) Linux, MS DOS e Microsoft Office.
 - D) Internet Explorer, Windows 7 e Microsoft PowerPoint.
 - E) Windows 98, Linux e Mac Os X.
22. Considere o conjunto de botões ou comandos do Microsoft Word 2010 (versão em português, padrão). Indique, dentre as alternativas seguintes, qual apresenta um grupo de comandos ou botões que estão numa mesma aba.
- A) Justificar texto, Pincel de Formatação e Margens.
 - B) Negrito, Contar Palavras e Gravar Macro.
 - C) Tabela, Equação e Centralizar texto.
 - D) Contar Palavras, Ortografia e Gramática e Novo Comentário.
 - E) Sublinhado, Layout de Impressão e Colunas.
23. Suponha que, no Linux, um arquivo ou pasta possui as seguintes permissões de acesso: `drwxrwxr--`. Suponha que foi executado o comando: `'chmod go-wx'`. Pode-se afirmar que, após esse comando:
- A) os usuários do grupo (exceto o dono) não podem acessar a pasta, embora outros usuários possam.
 - B) nenhum usuário, com exceção do dono, pode acessar ou modificar a pasta.
 - C) os usuários do grupo (exceto o dono) não podem executar o arquivo, embora outros usuários possam.
 - D) apenas os usuários do grupo podem modificar e executar o arquivo.
 - E) todos os usuários podem modificar e acessar a pasta.
24. Suponha que, no Linux, estamos interessados em desativar um determinado processo que está em execução, bem como todos os processos criados por ele que estão em execução, os quais nos são desconhecidos. Indique a alternativa que apresenta as ações que possibilitam resolver o problema (desativar o processo-pai e seus processos-filhos que não sabemos quais são).
- A) Executar o comando `'ps -aux'` seguido de chamadas de `'kill -9 PID'`, onde PID é o número do processo.
 - B) Executar o comando `'pstree -p'` seguido de chamadas de `'kill -9 PID'`, onde PID é o número do processo.
 - C) Executar o comando `'pkill -9 PNi'`, onde PNi é o nome do processo, quantas vezes for necessário.
 - D) Executar o comando `'pstree -p | kill -9 PID'` onde PID é o número do processo-pai.
 - E) Executar o comando `'ps -aux'` seguido de `'kill -9 PID'`, onde PID é o número do processo-pai.
25. Dos dispositivos de softwares listados a seguir, escolha o único que agrega segurança ao sistema:
- A) *Keylogger.*
 - B) *Trojans.*
 - C) *Firewall.*
 - D) *Phishing.*
 - E) *Pharming.*
26. Considere uma tabela no Microsoft Excel com os seguintes dados: (a) as células A1, A2, A3, A4 e A5 foram preenchidas, respectivamente, com os seguintes valores: 1, 2, 3, 4 e 5; (b) As células B1, B2, B3, B4 e B5 foram preenchidas, respectivamente, com as seguintes fórmulas: `=SOMA(A1:A5)`, `=MULT(B1:A2)`, `=MEDIA(A2:A4)`, `=PAR(A3)` e `=IMPAR(A3)`. Os resultados numéricos das células B1, B2, B3, B4 e B5 são, respectivamente:
- A) 15, 12, 3, FALSO e VERDADEIRO.
 - B) 6, 30, 9, VERDADEIRO e FALSO.
 - C) 15, 30, 3, FALSO e VERDADEIRO.
 - D) 6, 12, 9, FALSO e VERDADEIRO.
 - E) 6, 12, 9, VERDADEIRO e FALSO.
27. No Microsoft PowerPoint, para usufruir dos recursos do "Modo de Exibição do Apresentador", tais como anotações e tempo de apresentação, é necessário:
- A) Ocultar o slide.
 - B) Apertar a tecla F5.
 - C) Apertar as teclas Shift + F5.
 - D) Utilizar, pelo menos, dois monitores.
 - E) Abdicar do uso da tela cheia.
28. Sabe-se que IMAP e POP permitem o download de mensagens dos servidores de email (exemplo: Gmail) para serem acessados por programas como o Microsoft Outlook ou Thunderbird mesmo sem acesso à Internet. Sobre o acesso IMAP e POP, é possível afirmar que:
- A) implica custo financeiro para o usuário.
 - B) o Acesso IMAP permite sincronização dupla entre o cliente de email (exemplo: Microsoft Outlook) e o servidor de email (exemplo: Gmail).
 - C) o POP tende a perder mensagens de email.
 - D) o IMAP possui apenas um modo de comunicação entre o cliente de email (exemplo: Microsoft Outlook) e o servidor de email (exemplo: Gmail).
 - E) o POP pode fazer vários downloads da mesma mensagem.
29. O Sistema Operacional Windows fornece opções de acessibilidade para usuários com necessidades específicas. São opções nativas de acessibilidade, **exceto**:
- A) lupa.
 - B) teclado virtual.
 - C) narrador de tela.
 - D) alto contraste.
 - E) tradutor para LIBRAS.

30. Considerando o navegador Google Chrome rodando no Sistema Operacional Windows, os atalhos Ctrl+N, Ctrl+T, Ctrl+Shift+N, Ctrl+Shift+T, Ctrl+W e Alt+F4 cumprem, respectivamente, as seguintes funções:

- A) abrir nova guia; abrir nova janela; abrir nova guia anônima; reabrir última janela fechada; fechar a janela; fechar a guia.
- B) abrir nova janela; abrir nova guia; abrir nova janela anônima; abrir última guia fechada; fechar a guia; fechar a janela.
- C) abrir nova guia anônima; abrir nova guia; reabrir última janela fechada; fechar a guia; fechar a janela; abrir nova janela.
- D) abrir nova janela; abrir nova guia anônima; abrir nova guia; reabrir última janela fechada; fechar a guia; fechar a janela.
- E) fechar a guia; fechar a janela; abrir nova janela; abrir nova guia anônima; abrir nova guia; reabrir última janela fechada.

Conhecimentos Específicos

31. Objetivos e recursos são palavras-chaves na definição da administração e também da organização. Uma organização é um sistema de recursos que procura realizar algum tipo de objetivo (ou conjunto de objetivos). Assinale qual das alternativas a seguir corresponde a um tipo de objetivo das organizações.

- A) Divisão do trabalho.
- B) Espaço.
- C) Informação.
- D) Produtos.
- E) Processos de transformação.

32. As funções organizacionais são as tarefas especializadas que as pessoas e os grupos executam, para que a organização consiga realizar seus objetivos. Entre as funções mais importantes de uma organização estão: produção (ou operações), marketing, pesquisa e desenvolvimento, finanças, e recursos humanos. É objetivo básico da função de pesquisa e desenvolvimento:

- A) fornecer produtos e serviços sob encomenda, simples ou complexos, por meio da aplicação do esforço de pessoas e do uso de máquinas.
- B) estabelecer e manter a ligação entre a organização e seus clientes, consumidores, usuários e público-alvo.
- C) transformar as informações de marketing, as ideias originais e os avanços científicos em produtos e serviços.
- D) proteger e usar de maneira eficaz os recursos financeiros da organização, maximizando o retorno aos acionistas.
- E) encontrar, atrair e manter as pessoas de que a organização necessita, além de buscar formas de garantir a higiene e a segurança do trabalho.

33. A administração é um processo dinâmico de tomar decisões e realizar ações que compreende cinco processos principais interligados: planejamento, organização, liderança, execução e controle. Correlacione cada um desses processos à sua definição.

- 1) Planejamento () Processo de dispor os recursos em uma estrutura que facilite a realização dos objetivos.
- 2) Organização () Processo que procura assegurar a realização de objetivos.
- 3) Liderança () Processo que consiste em realizar atividades planejadas, através de energia física e intelectual.
- 4) Execução () Processo que é a ferramenta para administrar as relações com o futuro.
- 5) Controle () Processo de trabalhar com pessoas para alcançar a realização de objetivos.

A numeração que apresenta a correta relação entre os processos e sua definição é, de cima para baixo:

- A) 2, 3, 4, 5, 1.
- B) 3, 4, 2, 5, 1.
- C) 5, 4, 3, 2, 1.
- D) 1, 4, 2, 5, 3.
- E) 2, 5, 4, 1, 3.

34. Em um estudo seminal da ciência da administração, Henry Mintzberg apresentou a ideia de que os gerentes desempenham vários papéis dentro de suas atividades gerenciais. Entre estes papéis está o de **monitor**. Assinale a alternativa que traz o conceito correto deste papel.

- A) Papel que envolve a teia de relações humanas que o gerente deve manter, especialmente entre seus pares.
- B) Papel que o gerente desempenha quando recebe ou procura obter informações sobre o que se passa em sua organização e no meio ambiente.
- C) Papel que envolve todas as atividades nas quais o gerente age como um símbolo e representante de sua organização.
- D) Papel de trazer a informação externa para dentro da organização e transmitir a informação interna de um subordinado para outro.
- E) Papel de iniciador e planejador da maior parte das mudanças controladas em sua organização.

35. Em relação à hierarquia nas organizações, analise as seguintes afirmativas.

- 1) O número de pessoas subordinadas a um gerente define o número de níveis hierárquicos.
- 2) Os administradores da linha de frente são gerentes que supervisionam as operações da organização.
- 3) Um administrador intermediário atua como um controlador administrativo.

Está(ão) correta(s), apenas:

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

36. De acordo com a UNESCO, a aplicação de um programa de gestão de documentos públicos pode ser desenvolvida em quatro níveis. Quanto aos conceitos desses níveis, apresentados a seguir, assinale aquele que está **incorreto**.

- A) O nível mínimo estabelece que os órgãos devem contar, pelo menos, com um programa de retenção e eliminação de documentos.
- B) O nível mínimo ampliado é aquele que visa estabelecer os procedimentos para recolher à instituição arquivística pública, documentos que tenham valor permanente.
- C) O nível mínimo ampliado complementa o nível mínimo, estabelecendo todos os procedimentos deste, adicionando um ou mais centros de arquivamento intermediário.
- D) O nível intermediário compreende os níveis mínimo e mínimo ampliado, bem como a adoção de programas de elaboração e gestão de formulários e correspondência.
- E) O nível máximo inclui as atividades de todos os outros níveis, complementadas por uma gestão de diretrizes administrativas.

37. Quanto às atividades de arquivamento de documentos correntes, é correto afirmar que:

- A) a inspeção determina sob que codificação deverá ser arquivado o documento.
- B) a análise trata da retirada do documento do arquivo para fornecimento de informações.
- C) o arquivamento trata de dispor os documentos de acordo com a codificação.
- D) a ordenação dispõe os documentos pela codificação, separando-os por guias de ordenação.
- E) o empréstimo ou consulta envolve determinar sob que código deverá ser arquivado o documento.

38. Em relação a certos aspectos da documentação, analise as seguintes afirmativas.

- 1) Suporte corresponde ao tipo de material no qual são registradas as informações.
- 2) Arquivo é toda a informação (elemento referencial ou dado) registrada em um suporte (material, base), utilizada para estudo, prova e pesquisas.
- 3) Tipologia é a reunião de documentos segundo o seu formato.

Está(ão) correta(s), apenas:

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

39. Quanto aos principais sistemas de classificação de documentos, assinale a alternativa correta.

- A) O sistema numérico classifica os documentos pela ordem de entrada, sem considerar sua ordem alfabética.
- B) O sistema por ordem de codificação classifica os documentos conforme divisão geográfica.
- C) O sistema alfabético classifica os documentos pela origem em ordem de codificação.
- D) O sistema alfanumérico classifica os documentos por nome e assunto.
- E) O sistema numérico é o mais simples e usual, utilizando nome, assunto e origem.

40. Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, *apógrafo* corresponde a:

- A) documento de autenticidade não reconhecida.
- B) documento ou processo juntado a processo sem, contudo, passar a integrá-lo.
- C) transmissão formal da custódia de documento.
- D) documento escrito ou impresso de um único lado.
- E) cópia manuscrita, de época, realizada por outro que não o autor.

41. Entre os métodos de arquivamento, o alfabético é subdividido em específico, geográfico, mnemônico e variadex. Descreve corretamente o método variadex, a seguinte alternativa:

- A) é representado por palavras dispostas alfabeticamente e é um dos mais difíceis processos de arquivamento.
- B) consiste em agrupar as pastas por assunto e apresenta a dificuldade de se escolher o melhor termo ou expressão.
- C) tem por eixo as letras do alfabeto representadas por cores diferentes, ou seja, consiste em dar cores a um grupo de letras para buscar a informação.
- D) busca combinar as letras do alfabeto de forma a auxiliar a memória na busca da informação no material de arquivo.
- E) método de arquivamento indireto, pois necessita de consulta anterior a um índice.

42. A centralização dos arquivos proporciona vantagens, mas existem desvantagens que também devem ser conhecidas. Assinale a alternativa que corresponde a uma desvantagem da centralização.

- A) Responsabilidade nas mãos de um especialista.
- B) Concentração dos documentos por assunto.
- C) Ampliação do uso do equipamento.
- D) Necessidade de mais espaço para incluir os arquivos.
- E) Uniformidade e padronização dos métodos de arquivamento.

43. Segundo o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais (Lei 8.112/90 e atualizações), está correto afirmar quanto ao estágio probatório:

- A) o servidor nomeado para cargo de provimento efetivo ficará sujeito a estágio probatório por período não inferior a 36 (trinta e seis) meses, durante o qual sua aptidão e capacidade serão objeto de avaliação.
- B) o servidor não aprovado no estágio probatório ficará em cadastro de disposição de outra instituição pública federal ou será reconduzido a cargo anteriormente ocupado.
- C) o servidor em estágio probatório não poderá exercer quaisquer cargos em comissão ou funções de direção, chefia ou assessoramento no órgão ou entidade de lotação.
- D) são os únicos fatores de avaliação para o desempenho do cargo durante o estágio probatório assiduidade, disciplina e pontualidade.
- E) há 4 (quatro) meses do final do período do estágio probatório, será submetida à homologação da autoridade competente a avaliação do desempenho do servidor, realizada por comissão constituída para esse fim.

44. Sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais (Lei 8.112/90 e atualizações), conforme o disposto no Título II (Do provimento, vacância, remoção, redistribuição e substituição) e o disposto no Título III (Dos direitos e vantagens), assinale a alternativa correta.

- A) Readaptação constitui-se como retorno à atividade de servidor aposentado.
- B) A reintegração é a reinvestidura do servidor estável no cargo anteriormente ocupado, ou no cargo resultante de sua transformação, quando invalidada a sua demissão por decisão administrativa ou judicial.
- C) Remoção é o deslocamento de cargo de provimento efetivo, ocupado ou vago no âmbito do quadro geral de pessoal, para outro órgão ou entidade do mesmo Poder.
- D) O servidor perderá a remuneração do dia em que faltar ao serviço, mesmo que por motivo justificado, por se tratar de agente público, o que o obriga a comparecer ao serviço.
- E) Quando um pagamento indevido houver ocorrido no mês anterior ao do processamento da folha, a reposição será feita mediante parcelamento, num período mínimo de 2 (dois) ou no máximo 4 (quatro) meses.

45. De acordo com o disposto no Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais (Lei 8.112/90 e atualizações), assinale a alternativa **incorreta**.

- A) Mediante solicitação escrita feita à Unidade Pagadora, será pago ao servidor, por ocasião das férias, um adicional correspondente a 1/3 (um terço) da remuneração do período das férias.
- B) O serviço noturno, prestado em horário compreendido entre 22 (vinte e duas) horas de um dia e 5 (cinco) horas do dia seguinte, terá o valor/hora acrescido de 25% (vinte e cinco por cento).
- C) As férias poderão ser parceladas em até três etapas, desde que assim requeridas pelo servidor, e no interesse da administração pública.
- D) Poderá ser concedida licença ao servidor por motivo de doença do cônjuge ou companheiro, dos pais, dos filhos, do padrasto ou madrasta e do enteado ou do dependente que viva às suas expensas e conste do seu assentamento funcional, mediante comprovação por perícia médica oficial.
- E) O servidor não poderá ausentar-se do país para estudo ou missão oficial, sem autorização do presidente da república, presidente dos órgãos do Poder Legislativo e presidente do Supremo Tribunal Federal.

46. Uma indústria de smartphones, com o objetivo de recuperar sua participação no mercado de celulares, decidiu reativar sua linha de celulares com teclados analógicos, por considerar que há uma demanda para produtos com essa característica. O planejamento realizado possibilitou uma ótima utilização dos recursos produtivos disponíveis, produzindo aparelhos com baixo custo e qualidade aceitável. Sua participação de mercado, porém, ainda não alcançou os níveis projetados. Nesta situação hipotética, é correto afirmar que a medida adotada pela empresa:

- A) alcançou eficácia, mas não foi eficiente.
- B) alcançou a realização dos objetivos da organização.
- C) foi eficiente, mas não alcançou a eficácia.
- D) foi eficiente e altamente eficaz.
- E) foi efetiva, eficiente, eficaz e reduziu o desperdício.

47. Segundo Maximiano (2008), planejar é ao mesmo tempo um processo, uma habilidade e uma atitude. Assim, o planejamento é "a mais importante das funções gerenciais". O planejamento organizacional tem três níveis principais, dependendo de sua abrangência e de seu impacto sobre a organização. Quanto ao planejamento estratégico assinale a alternativa **incorreta**.

- A) Define a missão, o futuro e as formas de atuar no ambiente.
- B) Identifica os pontos fortes e fracos dos sistemas internos da organização.
- C) Define os objetivos de longo prazo.
- D) Define os objetivos e cursos de ação das áreas funcionais como marketing, finanças e RH.
- E) Define os desafios e oportunidades do ambiente.

48. Quanto às regras deontológicas estabelecidas no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, analise as seguintes afirmativas:

- 1) a dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais são primados maiores que devem nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele.
- 2) o servidor público, em relação a sua conduta profissional, deverá se basear em princípios legais. Assim, terá que decidir entre o legal e o ilegal, enquanto que o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, não serão objeto de ponderação.
- 3) a moralidade da Administração Pública se limita à distinção entre o legal e o ilegal, mas pode ser acrescida da ideia de que o fim é sempre o bem do usuário.

Está(ão) correta(s), apenas:

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

49. São deveres fundamentais do servidor público, **exceto**:

- A) desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular.
- B) zelar, no exercício do direito de greve, unicamente pelas reivindicações de sua categoria funcional.
- C) ter consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos materializados na adequada prestação dos serviços públicos.
- D) ter respeito à hierarquia, porém sem nenhum temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funda o Poder Estatal.
- E) tratar cuidadosamente os usuários dos serviços, aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público.

50. Quanto às Comissões de Ética, é **incorreto** afirmar que:

- A) em todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta autárquica e fundacional, ou em qualquer órgão ou entidade que exerça atribuições delegadas pelo poder público, deverá ser criada uma Comissão de Ética.
- B) à Comissão de Ética incumbe fornecer, aos organismos encarregados da execução do quadro de carreira dos servidores, os registros sobre sua conduta ética.
- C) a pena aplicável ao servidor público pela Comissão de Ética é a de censura e sua fundamentação constará do respectivo parecer, assinado por todos os seus integrantes, com ciência do faltoso.
- D) dada a eventual gravidade da conduta do servidor ou sua reincidência, a Comissão de Ética deverá encaminhar a sua decisão e respectivo expediente à entidade em que, por exercício profissional, o servidor público esteja inscrito, para as providências criminais cabíveis.
- E) as decisões da Comissão de Ética, na análise de qualquer fato ou ato submetido à sua apreciação ou por ela levantado, serão resumidas em ementa, com a omissão dos nomes dos interessados.

51. Dentre as ferramentas de gestão do atendimento no setor público, podem-se citar as pesquisas de satisfação, os sistemas de atendimento integrado e as cartas de serviços ao cidadão. Como exemplo de aperfeiçoamento do uso de tais ferramentas, recomenda-se recorrer às seguintes práticas:

- A) criar canais de recebimento de sugestões sobre como aumentar a burocratização dos serviços realizados e dar mais agilidade à prestação do atendimento aos cidadãos.
- B) enfatizar a utilização da tecnologia da informação para que a prestação de serviços não precise mais estar sujeita ao atendimento presencial e sejam priorizados os processos de atendimento aos usuários por meio de correio eletrônico.
- C) realizar o levantamento do grau de satisfação do cidadão/usuário com o atendimento recebido, sempre ao final do exercício do mandato do gestor à frente do órgão público.
- D) divulgar amplamente os compromissos de atendimento nos serviços prestados pelas organizações públicas, para que sejam devidamente conhecidos pelos cidadãos.
- E) promover a capacitação de pessoal para que se possa suprimir os mecanismos de controle sobre o desempenho dos servidores em relação à qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

52. No âmbito do serviço público constituem condutas que ensejam a responsabilização do agente público:

- 1) contribuir para a excelência na prestação do serviço e mostrar empenho no exercício de sua função profissional, com criatividade e espírito inovador.
- 2) colaborar no aperfeiçoamento contínuo do serviço prestado, com competência e respeito às necessidades dos cidadãos que buscam atendimento no órgão público.
- 3) prestar atendimento cortês, com respeito, fornecendo informações rápidas, claras, precisas e transparentes.
- 4) deixar de agir com procrastinação no trato com os usuários, acarretando a formação de filas e o aumento de queixas quanto ao cumprimento de suas obrigações.
- 5) utilizar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informações relevantes constantes de um processo em benefício próprio ou de terceiros.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 2, 3 e 4.
- C) 2, 3 e 4.
- D) 2, 3, 4 e 5.
- E) 3, 4 e 5.

53. O desempenho de um grupo no trabalho pode ser observado quando seus membros:

- A) discutem, decidem e executam suas tarefas com uma forte capacidade de adaptação e flexibilidade para enfrentar os desafios do ambiente.
- B) interagem principalmente para compartilhar informações e tomar decisões que ajudam a cada um a executar as tarefas sob sua responsabilidade.
- C) estão em processo de autodesenvolvimento contínuo, de modo a fortalecer sua capacidade empreendedora e maximizar os resultados do trabalho realizado.
- D) aceitam as diferenças de talentos, habilidades e estilos de cada um, em busca de complementaridade e alinhamento entre si.
- E) estabelecem uma agenda frequente de reuniões para analisar formas de melhorar a qualidade, a eficiência e as condições de trabalho.

54. Um bom comportamento no trabalho inclui o desenvolvimento de habilidades interpessoais para se comunicar de forma clara, ética e respeitosa. Para corresponder a esse perfil comportamental no ambiente de trabalho, torna-se necessário que o empregado:

- A) saiba escolher bem os colegas, chefes, clientes ou parceiros com quem interagir e realizar as atividades, de maneira a executá-las da melhor forma.
- B) procure sempre persuadir os colegas de trabalho para que aceitem a imposição de seus valores pessoais e mantenha firme suas ideias em caso de discordância ou resistência.
- C) tente sempre entrar em acordo sobre como atingir os objetivos organizacionais e como compartilhar recursos, opiniões, normas comuns e desafios na execução das tarefas sob seu encargo.
- D) elogie as realizações alcançadas por seus colegas sem mencionar as imperfeições, críticas ou resultados negativos para evitar conflitos nas relações de trabalho.
- E) estreite os laços de amizade e de intimidade pessoal, para que exista boa convivência entre os colegas do mesmo setor de trabalho na organização.

55. O elenco de fatores positivos no relacionamento do órgão público com seus usuários envolve a realização de:

- A) ações de responsabilidade social, com o patrocínio e divulgação de projetos ligados às comunidades carentes próximas ao local de funcionamento do órgão público.
- B) atividades que favoreçam o bem-estar social de seus empregados, visando melhorar a imagem institucional do órgão perante as mídias de comunicação disponíveis.
- C) pesquisa de satisfação sobre a avaliação dos serviços prestados para identificar e corrigir lacunas e deficiências na prestação dos serviços.
- D) modelos participativos de atendimento que incluam a aprovação da prestação de contas do órgão por parte dos beneficiários dos serviços a eles oferecidos.
- E) esquemas seletivos de atendimento, considerando que não se pode satisfazer a todos os usuários e sim aos que merecem tratamento prioritário.

56. A eficácia de um empregado no seu comportamento interpessoal no ambiente de trabalho consiste em:

- A) colaborar com todos, de forma construtiva e amigável, além de ter capacidade de reconhecer a contribuição individual e coletiva do grupo nos resultados alcançados.
- B) assumir a liderança na definição de metas desafiantes para si e para os colegas de trabalho, incentivando todos a atingir os resultados por ele estabelecidos.
- C) utilizar procedimentos apurados e rigorosamente testados para reduzir problemas de relacionamento decorrentes de falhas técnicas cometidas por um colega de trabalho.
- D) competir com seus colegas para “bater metas” e descobrir métodos para reduzir os custos do trabalho realizado pelo grupo de que faz parte.
- E) ser proativo na realização das tarefas em seu setor de trabalho, sendo capaz de atuar e assumir responsabilidades pelos erros e acertos de todos os membros de seu grupo.

57. Podem ser consideradas características intrínsecas ao desempenho do servidor público em seu contato com quem procura atendimento em um órgão público:

- A) traçar o perfil de renda do usuário, identificar seus traços de personalidade e avaliar seu comportamento antes de proceder ao atendimento propriamente dito.
- B) dividir a atenção no atendimento entre o usuário e os colegas de trabalho para manter um bom relacionamento com todos que o rodeiam.
- C) informar, tirar dúvidas e dar conselhos ao usuário, mostrando-se interessado em resolver seus problemas dentro e fora do ambiente de trabalho.
- D) estabelecer um prazo sempre maior do que o esperado pelo usuário e tentar cumpri-lo antes do prometido para mostrar eficiência no atendimento.
- E) estar ciente de que presta serviços que serão avaliados segundo um padrão de qualidade a ser cumprido no atendimento oferecido ao público, com eficiência e eficácia.

58. Podem ser considerados procedimentos corretos em um processo licitatório:

- A) a inexigibilidade adotada na contratação de um fornecedor de serviços de limpeza eleito como o melhor pela crítica especializada.
- B) a adoção de critérios discricionários que favoreçam a escolha da melhor alternativa comprovada na contratação de serviços que atendem aos interesses da coletividade.
- C) a assinatura de um acordo de vontades entre entes de uma mesma esfera de governo com interesses divergentes em torno de um objeto licitado pela administração.
- D) a dispensa de licitação para alienação de bens públicos imóveis a outro órgão ou entidade da administração pública, de qualquer esfera de governo.
- E) a escolha de trabalho técnico, artístico ou científico mediante atribuição de prêmio ou remuneração aos interessados inscritos no decorrer do julgamento da competição.

59. No julgamento da licitação deve ser considerado um dos seguintes critérios:

- A) melhor proposta técnica, com preço fixado no edital.
- B) melhor pontuação obtida pelo valor da tarifa do serviço público a ser prestado.
- C) melhor técnica e preço, determinados no edital de aquisição de bens ou serviços comuns.
- D) melhor proposta técnica e forma de pagamento, determinadas com base no preço do dia da assinatura do contrato.
- E) melhor proposta de preço, compatível com as pesquisas de mercado estipuladas no edital.

60. Empatia é um tipo positivo de atitude esperada no atendimento ao público. São exemplos dessa atitude do servidor público no seu ambiente de trabalho:

- A) mostrar-se bem-humorado e usar um tom de voz adequado ao dialogar com os usuários que buscam atendimento no órgão público.
- B) procurar agregar valor ao atendimento, ao demonstrar ao usuário que sabe utilizar a tecnologia e os recursos necessários ao bom desempenho de suas funções.
- C) estar motivado, comprometido e concentrado nos procedimentos de excelência dos serviços prestados ao usuário.
- D) utilizar o tempo que for necessário ao atendimento, sem pressa, ansiedade ou irritação, ao se relacionar com o público que aguarda a prestação do serviço.
- E) saber ouvir o usuário para poder oferecer o atendimento conforme suas necessidades e expectativas acerca da presteza e qualidade na prestação do serviço.