



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
CENTRO DE PROCESSOS SELETIVOS



CONCURSO PÚBLICO PARA A CARREIRA DE
TÉCNICO-ADMINISTRATIVO EM EDUCAÇÃO

EDITAL N.º 1 – CEPS/UFPA, de 26 de fevereiro de 2009.

CARGO NÍVEL C: ASSISTENTE DE ALUNOS

NOME DO(A) CANDIDATO(A)

N.º DE INSCRIÇÃO

(17 de maio de 2009)

BOLETIM DE QUESTÕES
PROVA OBJETIVA

LEIA COM MUITA ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES SEGUINTES.

- 1 Este BOLETIM DE QUESTÕES contém 40 questões objetivas (10 de Língua Portuguesa, 10 de Matemática, 5 de Noções de Informática e 15 de Conhecimentos Específicos). Cada questão apresenta cinco alternativas, identificadas com as letras **(A)**, **(B)**, **(C)**, **(D)** e **(E)**. Apenas uma é correta.
- 2 É necessário conferir se, além deste boletim, o seguinte material foi entregue: a) BOLETIM DE INSTRUÇÕES DA PROVA DE REDAÇÃO; b) CARTÃO-RESPOSTA; c) FORMULÁRIO DE REDAÇÃO.
- 3 Esta prova está redigida conforme o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa (1990). Para a redação, serão aceitas como corretas ambas as ortografias, isto é, a forma de grafar e acentuar as palavras vigente até 31 de dezembro de 2008 e a que entrou em vigor em 1º de janeiro de 2009.
- 4 É necessário conferir se a prova está completa e sem falhas, bem como se o seu nome, número de inscrição e cargo conferem com os dados contidos em todo o material recebido. Caso exista algum problema, comunique-o imediatamente ao fiscal de sala.
- 5 A marcação do CARTÃO-RESPOSTA deve ser feita com caneta esferográfica de **tinta preta**. Siga rigorosamente as instruções contidas no próprio cartão.
- 6 O CARTÃO-RESPOSTA não pode ser dobrado, amassado, rasurado, manchado ou conter qualquer registro fora dos locais destinados às respostas. Não é permitida a utilização de qualquer espécie de corretivo. O CARTÃO-RESPOSTA só será substituído se contiver falha de impressão.
- 7 O CARTÃO-RESPOSTA será o único documento considerado para a correção da Prova Objetiva. Este boletim deve ser usado apenas como rascunho e não valerá, sob hipótese alguma, para efeito de correção.
- 8 O tempo disponível para a prova, incluído o de elaboração da redação, é de **cinco horas**, com início às 8 horas e término às 13 horas, observado o horário de Belém-PA. O(a) candidato(a) PNEE tem direito a 1 (uma) hora além do tempo determinado para a prova, desde que, previamente, tenha solicitado esse tempo adicional ao CEPS.
- 9 O(a) candidato(a) somente poderá deixar o local de prova após decorridas 2 (duas) horas do início da aplicação da prova.
- 10 Ao término da prova, todo o material relacionado no item 2 acima deverá ser devolvido ao fiscal de sala. A assinatura na LISTA DE PRESENÇA é obrigatória e deve corresponder àquela que consta no seu documento de identificação.



MARQUE A ÚNICA ALTERNATIVA CORRETA NAS QUESTÕES DE 1 A 40.

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo para responder às questões de 1 a 10.

Mania de aprender e fazer bem feito

01 Eficiência, determinação, aplicação, seriedade, vontade de aprender e mania de fazer bem feito
02 – estes parecem ser os seis segredos dos japoneses, que explicam como eles passaram tão
03 rapidamente, em quatro décadas, da trágica situação de um país destroçado por uma guerra longa e
04 cara, e abalado física e moralmente por duas bombas atômicas, para o atual estágio de uma das
05 nações mais avançadas do mundo.

06 Dizem que o japonês trabalha demais – e talvez seja verdade. Mas, na prática, há países em
07 que as pessoas trabalham muito mais e produzem muito menos. Aí entra então a eficiência: ter
08 capacidade para render mais com esforço menor. Um povo sadio e bem alimentado rende mais.

09 Os japoneses são muito inteligentes, sim – e isso vem preocupando os Estados Unidos em
10 anos recentes, à procura da razão por que eles se desenvolveram tanto em tão pouco tempo. Mas a
11 inteligência deles não é dispersiva, não se envolve em coisas supérfluas – aquilo que a gente chama de
12 pérolas da cultura geral inútil. É uma inteligência disciplinada, objetiva e produtiva. Visa à criatividade.
13 Os japoneses são, seguramente, o povo mais criativo do mundo, capaz de inventar máquinas
14 maravilhosas, fantásticas.

15 Não há analfabetos no Japão e a educação é compulsória para todas as crianças em idade
16 escolar. O sistema de ensino japonês é conhecido como 6-3-3-4: seis anos de Ensino Fundamental;
17 três anos de Ensino Médio (para todos); depois, três anos que equivalem ao nosso científico, ou
18 preparação para o vestibular; e não mais de quatro anos na universidade, para todos os cursos.

19 Desde cedo, o sistema de ensino no Japão desperta nas crianças a vontade de aprender, de
20 pesquisar, de fazer experiências, de dar asas à sua imaginação. Assim, enquanto nas escolas do
21 Ocidente as crianças de 4 ou 5 anos podem estar brincando com quebra-cabeças ou colorindo seus
22 bichinhos, nas escolas do Japão elas já estão batendo nas teclas do computador. As crianças
23 aprendem a conviver com a tecnologia avançada desde os primeiros anos.

24 Nas excursões, as crianças perguntam e anotam. Elas pensam. Agem como adultos.
25 Desenvolvem o seu raciocínio. Melhoram sua capacidade de julgamento. Talvez não tenham tempo de
26 ser simplesmente crianças.

27 O Japão é também um país que lê muito e lê sobre tudo. No metrô, nas escolas, de trem, nos
28 aeroportos, as pessoas estão lendo sempre, atentas, sérias, prestando atenção, anotando, tirando
29 conclusões. Por isso, o Japão é um dos mais fortes mercados editoriais do mundo: 4,7 bilhões de livros
30 e jornais são impressos no país, por ano.

FRAGA, Hélio. *Andanças*. Belo Horizonte: Ed. Lê. 1987. (Texto adaptado)



1 Em relação ao texto “Mania de aprender e fazer bem feito”, é correto afirmar que um de seus propósitos é

- (A) descrever a rotina do povo japonês.
- (B) valorizar as virtudes do povo japonês.
- (C) justificar a superioridade do povo japonês.
- (D) comparar o povo japonês ao povo brasileiro.
- (E) narrar as vitórias do povo japonês após a guerra.

2 Conforme a leitura do texto, é correto afirmar que a capacidade intelectual dos japoneses é

- (A) uma tendência natural.
- (B) resultado de dedicação e disciplina.
- (C) inigualável em relação à de outros povos.
- (D) herança das experiências trágicas da guerra.
- (E) consequência sobretudo de sua vontade de aprender.

3 Do trecho em destaque

“Dizem que o japonês trabalha demais – e talvez seja verdade. Mas, na prática, há países em que as pessoas trabalham muito mais e produzem muito menos. Aí entra então a eficiência: ter capacidade para render mais com esforço menor. **Um povo sadio e bem alimentado rende mais.**” (linhas 06 a 08),

pode-se inferir que

- I. deve haver bons programas sociais, em favor da saúde, no Japão.
- II. os japoneses se alimentam enquanto trabalham, por isso rendem mais.
- III. a capacidade de produção é, possivelmente, menor em outros países em razão também dos problemas relacionados com a má qualidade da alimentação e com a saúde pública.
- IV. as formas de alimentação interferem na capacidade de produção dos indivíduos.

Estão corretas as afirmativas

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

4 No trecho “Não há analfabetos no Japão e a educação é **compulsória** para todas as crianças em idade escolar.” (linhas 15 e 16), a palavra em destaque poderia ser substituída sem prejuízo de sentido por

- (A) imediata.
- (B) requerida.
- (C) particular.
- (D) obrigatória.
- (E) automática.

5 O trecho destacado que se apresenta como uma **explicação** do enunciado anterior é

- (A) “Dizem que o japonês trabalha demais – e talvez seja verdade. Mas, na prática, há países em que as pessoas trabalham muito mais e produzem muito menos. Aí entra então a eficiência: ter capacidade para render mais com esforço menor. Um povo sadio e bem alimentado rende mais.” (linhas 06 a 08)
- (B) “Os japoneses são muito inteligentes, sim – e isso vem preocupando os Estados Unidos em anos recentes, à procura da razão por que eles se desenvolveram tanto em tão pouco tempo.” (linhas 09 e 10)
- (C) “O sistema de ensino japonês é conhecido como 6-3-3-4: seis anos de Ensino Fundamental; três anos de Ensino Médio (para todos); depois, três anos que equivalem ao nosso científico, ou preparação para o vestibular; e não mais de quatro anos na universidade, para todos os cursos.” (linhas 16 a 18)
- (D) “[...] enquanto nas escolas do Ocidente as crianças de 4 ou 5 anos podem estar brincando com quebra-cabeças ou colorindo seus bichinhos, nas escolas do Japão elas já estão batendo nas teclas do computador.” (linhas 20 a 22)
- (E) “Nas excursões, as crianças perguntam e anotam. Elas pensam. Agem como adultos. Desenvolvem o seu raciocínio. Melhoram sua capacidade de julgamento. Talvez não tenham tempo de ser simplesmente crianças.” (linhas 24 a 26)



6 O segmento em que o artigo, na forma singular, expressa a idéia de pluralidade é

- (A) “[...] de um país destroçado por uma guerra longa e cara, [...], para o atual estágio de uma das nações mais avançadas do mundo.” (linhas 03 a 05).
- (B) “Dizem que o japonês trabalha demais [...]” (linha 06).
- (C) “Aí entra então a eficiência:” (linha 07).
- (D) “Mas a inteligência deles não é dispersiva, não se envolve em coisas supérfluas [...] (linhas 10 e 11)”.
- (E) “Desde cedo, o sistema de ensino no Japão desperta [...]” (linha 19).

7 No trecho

“Os japoneses são muito inteligentes, sim – e isso vem preocupando os Estados Unidos em anos recentes, à procura da razão por que eles se desenvolveram tanto em tão pouco tempo. **Mas** a inteligência deles não é dispersiva, não se envolve em coisas supérfluas – aquilo que a gente chama de pérolas da cultura geral inútil.” (linhas 09 a 12),

a palavra em destaque introduz uma ressalva quanto

- (A) ao tipo de inteligência dos americanos.
- (B) à superioridade da inteligência dos japoneses.
- (C) à capacidade de produção dos americanos.
- (D) à semelhança entre a inteligência dos japoneses e à dos americanos.
- (E) ao modo como os japoneses usam a inteligência.

8 O trecho em que se recorre à hipérbole, com o propósito de exaltar a inteligência japonesa é

- (A) “Dizem que o japonês trabalha demais – e talvez seja verdade”. (linha 06).
- (B) “Os japoneses são muito inteligentes, sim [...]” (linha 09).
- (C) “É uma inteligência disciplinada, objetiva e produtiva”. (linha 12).
- (D) “Os japoneses são, seguramente, o povo mais criativo do mundo, capaz de inventar máquinas maravilhosas, fantásticas.” (linhas 13 e 14).
- (E) “Não há analfabetos no Japão e a educação é compulsória para todas as crianças em idade escolar.” (linhas 15 e 16).

9 Considerando-se a relação de ideias no texto, é correto afirmar que o trecho em destaque,

“[...] na prática, há países em que as pessoas trabalham muito mais e **produzem muito menos.**” (linhas 06 e 07),

expressa, em relação ao segmento anterior, a ideia de

- (A) causa.
- (B) adição.
- (C) oposição.
- (D) finalidade.
- (E) consequência.

10 Quanto aos fatos relacionados à organização textual, avalie as afirmações abaixo.

- I. No trecho “[...] as crianças perguntam e anotam. Elas pensam. Agem como adultos. Desenvolvem o seu raciocínio. Melhoram sua capacidade de julgamento.” (linhas 24 e 25), a elipse é empregada como recurso de coesão textual.
- II. No trecho “**Dizem** que o japonês trabalha demais – e talvez seja verdade.” (linha 06), o autor constrói a oração em destaque com o sujeito indeterminado para não se responsabilizar pela informação que apresenta.
- III. No trecho “[...] aquilo que a gente chama de pérolas da cultura geral inútil” (linha 11 e 12), o autor emprega a expressão “a gente” para se incluir entre os japoneses.
- IV. No trecho “Os japoneses são muito inteligentes, sim [...]” (linha 09), o autor emprega o vocábulo “sim” para enfatizar ação expressa pelo verbo.

Estão corretas as afirmações

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



MATEMÁTICA

11 O orçamento de um projeto foi dividido em $\frac{1}{3}$ para capital, 40% para despesa de pessoal, $\frac{1}{12}$ para bolsas e o restante em passagens e diárias. É correto afirmar que a parte do orçamento disponível para passagens e diárias é de

- (A) $\frac{11}{60}$ do total.
- (B) 18% do total.
- (C) $\frac{1}{5}$ da parte disponível para passagens e diárias.
- (D) maior que a parte disponível para capital.
- (E) menor que a diferença entre o disponível para despesa de pessoal e capital.

12 Para organizar um arquivo em cinco dias foram contratadas cinco pessoas. Após três dias de trabalho, verificou-se que haviam sido organizados apenas 50% do arquivo. Para finalizar o trabalho no tempo proposto, será necessário contratar um adicional mínimo de

- (A) uma pessoa.
- (B) duas pessoas.
- (C) três pessoas.
- (D) quatro pessoas.
- (E) cinco pessoas.

13 Uma solução está na proporção de 40% de álcool e 60% de água. Para obter um litro de solução de água e álcool na proporção de 30% de álcool, deve-se adicionar água a

- (A) 75 cl da solução original.
- (B) 90 cl da solução original.
- (C) 60 cl da solução original.
- (D) 70 cl da solução original.
- (E) 82 cl da solução original.

14 Ao analisar a tabela abaixo

X	Y
2	200
4	360
6	520
8	680

verifica-se que está descrita a função

- (A) $Y = 160(1+2X)$.
- (B) $Y = 440(X-1)-240$.
- (C) $Y = 40(1+2X)$.
- (D) $Y = 50(X+2)$.
- (E) $Y = 60+70X$.

15 Um tanque é tratado com produtos químicos, para reduzir o número de algas. Sabendo-se que a quantidade N de algas, em milhões por metro cúbico, variou no tempo t , em número de dias, de acordo com a função $N(t) = t^2 - 8t + 36$, conclui-se que o número de algas é o menor possível no

- (A) primeiro dia.
- (B) segundo dia.
- (C) terceiro dia.
- (D) quarto dia.
- (E) quinto dia.

16 Uma cultura de fungos tem forma de um disco, cujo raio R , em centímetros, cresce com o tempo t , em segundos, de acordo com a função $R = (0,001) 2^t$. O raio do disco será de 1 cm (um centímetro) no seguinte intervalo de tempo, em segundos:

- (A) $5 < t \leq 6$.
- (B) $6 < t \leq 7$.
- (C) $7 < t \leq 8$.
- (D) $8 < t \leq 9$.
- (E) $9 < t \leq 10$.

17 Um curso de Inglês custa R\$ 1000,00. Financiado em três prestações fixas, com juros compostos a uma taxa mensal de 10%, cada prestação será de

- (A) R\$ 351,12.
- (B) R\$ 372,20.
- (C) R\$ 383,50.
- (D) R\$ 394,00.
- (E) R\$ 402,11.

18 Utilizando 23 letras do alfabeto e algarismos de 0 a 9, podemos formar sequências diferentes de duas letras e dois algarismos, nesta ordem, em número de

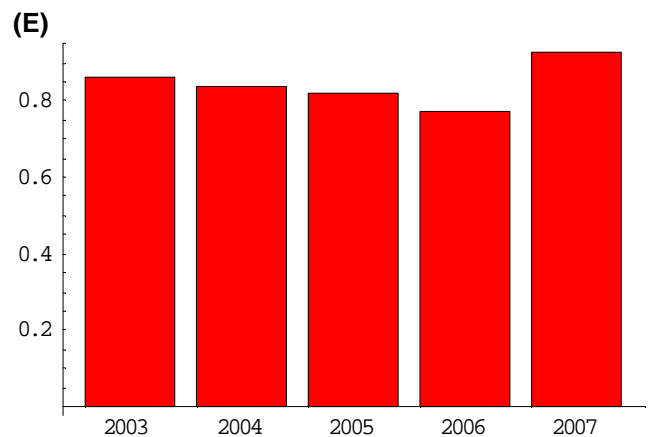
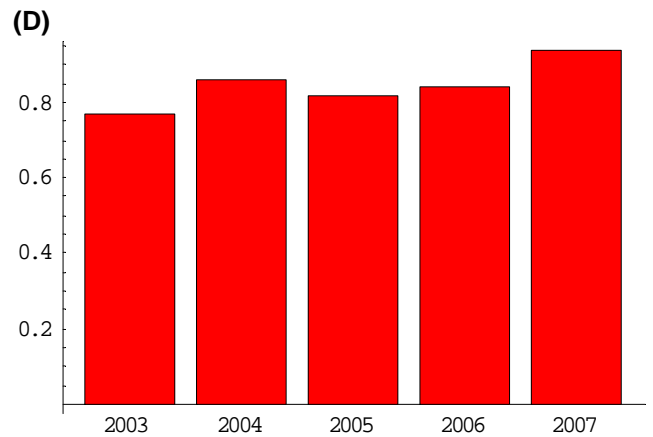
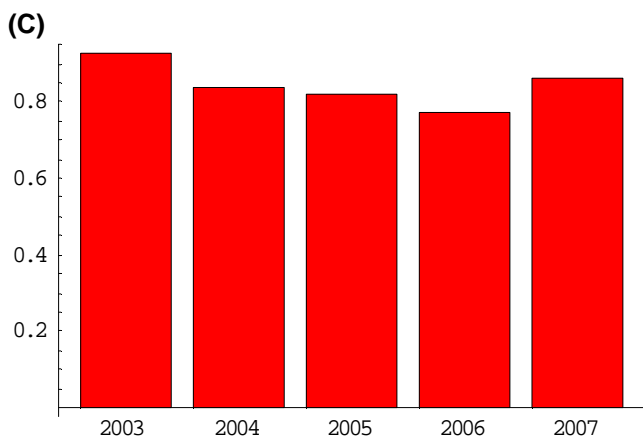
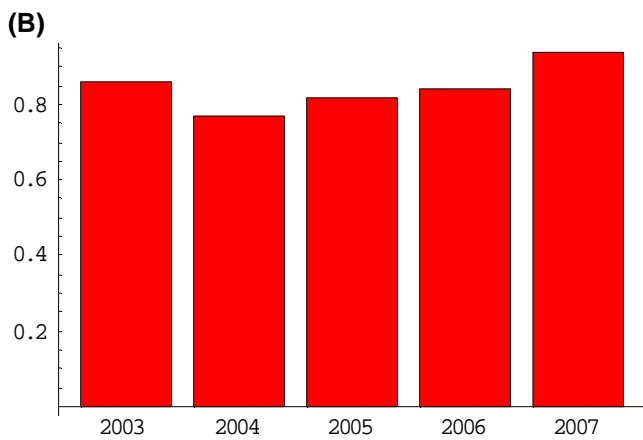
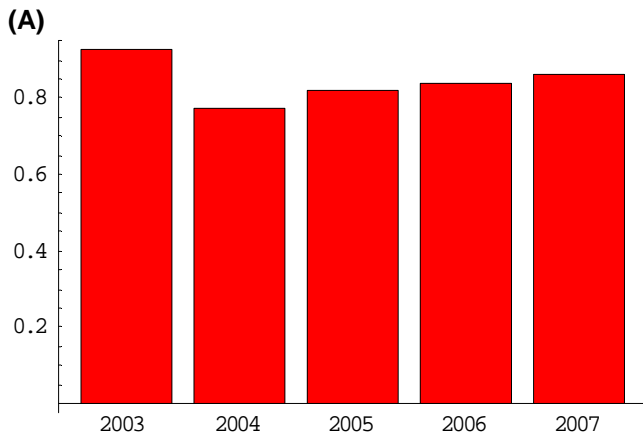
- (A) 45540.
- (B) 52900.
- (C) 10000.
- (D) 50600.
- (E) 46000.



19 A tabela abaixo fornece a taxa de sucesso dos alunos de graduação, segundo o Relatório de Gestão de 2007 da UFPÁ, nos últimos 5 anos.

Ano	2003	2004	2005	2006	2007
Taxa de sucesso	0,93	0,84	0,82	0,77	0,86

O gráfico que melhor representa esta tabela é



20 Uma dívida de R\$1000,00 cresce à taxa mensal de juros compostos de 2%. Após um ano, o valor da dívida em reais é de

- (A) $1000(1,02^{11})$.
- (B) $1000(1,02^{12})$.
- (C) $1000(1,2^{12})$.
- (D) $1000(1,2^{12})$.
- (E) $1000(0,02)^{12}$.



NOÇÕES DE INFORMÁTICA

21 Considere o aplicativo Microsoft Word 2003 em português com suas configurações padrões. Qual ferramenta se utiliza para copiar uma formatação?

- (A) Pincel.
- (B) Negrito.
- (C) Símbolo.
- (D) Desenho.
- (E) Estilos e Formatação.

22 Considerando a exclusão/movimentação de itens no ambiente Windows, julgue como verdadeira (V) ou falsa (F) cada afirmativas:

- () Itens maiores do que a capacidade de armazenamento da Lixeira não são armazenados na Lixeira.
- () A restauração de um item que se encontra na Lixeira faz com que ele retorne ao seu local de origem.
- () Todo arquivo excluído sempre é armazenado na Lixeira.
- () Ao mover um arquivo de uma pasta para outra, esse não é excluído do seu local de origem.

A sequência correta, de cima para baixo, é

- (A) V, F, V, V.
- (B) V, V, F, V.
- (C) V, V, F, F.
- (D) F, F, V, V.
- (E) F, V, F, V.

23 Considere a seguinte planilha em Microsoft Excel 2003.

	A	B	C	D	E
1	Aluno	Nota1	Nota2	Nota3	Media
2	Pedro	8	6	3	5,67
3	Maria	5	7	9	7,00
4	Ricardo	10	8	10	9,33
5	Felipe	5	4	3	4,00
6	Marina	9	6	7	7,33
7					

A fórmula que deve ser inserida na célula E2 para obter-se a média aritmética das notas do aluno Pedro é

- (A) MÉDIA(B2;D2).
- (B) SOMA(B2;C2;D2).
- (C) MÉDIA(B2,C2,D2).
- (D) SOMA(B2:D2).
- (E) MÉDIA(B2:D2).

24 São aplicativos de correio eletrônico:

- (A) Mozilla Firefox, Windows Explorer.
- (B) Microsoft Excel, Google Chrome.
- (C) Eudora, Microsoft PowerPoint.
- (D) Mozilla Thunderbird, Microsoft Outlook Express.
- (E) Netscape Communicator, MS Access.

25 Sobre software, considere as afirmativas a seguir:

- I. Sistema Operacional é o *software* responsável por "gerenciar" o computador, criando um ambiente de comunicação entre usuário e máquina.
- II. No Windows Explorer, só é possível excluir uma pasta (diretório) se ela estiver vazia.
- III. No Sistema Operacional Windows XP, uma possível forma de iniciar aplicativos é por meio de atalhos que aparecem na área de trabalho.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26 Novais (1992, p.165) afirmou que “relacionar-se bem no trabalho é uma ciência e uma arte”. O significado correto da frase é:

- (A) Qualquer relacionamento é só uma arte porque exige das pessoas conhecimentos e dons artísticos para ver beleza em tudo que faz.
- (B) O relacionamento é apenas uma ciência porque a experiência e a técnica nos ensinam que devemos visualizar o comportamento das pessoas de uma perspectiva científica.
- (C) No ambiente de trabalho é preciso ter inteligência para obter lucro financeiro em tudo que se realiza, caso contrário não haverá êxito.
- (D) Relacionar-se bem no trabalho é uma ciência e uma arte porque requer exatidão e precisão no que se quer e a sensibilidade de perceber o que pode e o que se deve fazer nas circunstâncias mais diversas.
- (E) O relacionamento no trabalho é composto de ciência e arte, porque toda instituição estabelece regras de bom humor para tolerar as pessoas.

27 Fazer o trabalho bem feito e gostar do trabalho que realiza são dois aspectos importantes da profissão, porque

- (A) trabalho bem feito e apreço pelo que se faz é uma consequência natural só para quem recebe um salário compensador.
- (B) trabalho bem feito é gosto pelo trabalho são interdependentes, porque só é possível fazer uma tarefa bem feita quando, obrigatoriamente, se goste dela.
- (C) quem ama o trabalho que faz tem mais chance de o fazer bem feito porque se sente feliz, é mais criativo, cria boas emoções e se relaciona melhor.
- (D) gostar do trabalho e não gostar é indiferente, uma vez que os modernos equipamentos de informática substituem esse sentimento.
- (E) fazer o trabalho bem feito é a garantia de receber elogios e de ser promovido periodicamente, por isso é compensador.

28 As relações humanas podem ser intrapessoais e interpessoais. Isso significa dizer que

- (A) uma relação intrapessoal tem a ver com a capacidade de lidar com os outros, de saber conviver com cada pessoa no trabalho.
- (B) uma relação interpessoal se estabelece quando uma pessoa se relaciona consigo mesma.
- (C) as relações intrapessoais e as interpessoais têm o mesmo significado no relacionamento com as pessoas.
- (D) quando sabemos lidar e compreender as pessoas, temos aí relações interpessoais; quando aprendemos a lidar com nossas emoções, estamos nos referindo às relações intrapessoais.
- (E) nas relações humanas importa, unicamente, a relação interpessoal, pela necessidade de comunicação com os outros.

29 Quando a comunicação se estabelece mal ou não se realiza entre pessoas que estão juntas, ou entre grupos, nós dizemos que há **bloqueios**, **filtragens** e **ruídos** no contexto da comunicação. Sobre esse fato, considere as afirmações:

- I. Quando uma mensagem é recebida apenas em parte, a comunicação existe, mas há o que se chama de **filtragem**.
- II. Chama-se **ruído** o tipo de comunicação entre duas pessoas ou em um grupo quando a mensagem é muito barulhenta.
- III. Há **bloqueios** na comunicação entre duas pessoas quando a mensagem não é entendida e a comunicação é interrompida.
- IV. O tipo de comunicação entre duas pessoas ou em um grupo que recebe as mensagens distorcidas ou mal interpretadas chama-se **ruídos**.
- V. Apenas as **filtragens**, num processo de comunicação, podem provocar mal-entendidos, ressentimentos, que duram pouco tempo.

Os conceitos corretos de **bloqueios**, **filtragens** e **ruídos** estão expressos em

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



30 O ambiente de trabalho é um local onde há conflitos constantes entre as pessoas. Em uma dessas situações de conflito, o melhor a fazer é:

- (A) Dizer logo tudo o que pensa sobre o assunto antes que a oportunidade passe e o outro fale o que quiser.
- (B) Ouvir com atenção os argumentos do outro, mas não aceitar suas idéias, pois quem começa um conflito está sempre sem razão.
- (C) Interromper a fala do outro, para mostrar que você está sempre com a razão em tudo o que faz.
- (D) Informar a chefia sobre o caso indicando a punição merecida pelo conflito que o outro causou.
- (E) Interpretar a situação, observar, ouvir e dialogar, para buscar o consenso e resolver a situação.

31 A aptidão para sentir o que os outros pensam e sentem se chama

- (A) apatia.
- (B) ousadia.
- (C) empatia.
- (D) simpatia.
- (E) antipatia.

32 Para compreender se o atendimento ao usuário está coerente com os objetivos para os quais o serviço foi criado, será necessário:

- (A) Fazer cópias da Constituição Federal de 1988, para que os usuários conheçam seus direitos de cidadãos.
- (B) Flexibilizar o grau de exigências, uma vez que os serviços públicos padecem da falta de investimentos.
- (C) Evitar avaliações periódicas, porque essa prática pode colocar em risco a integridade dos servidores e causar-lhes danos morais..
- (D) Solicitar aos usuários opiniões sobre problemas e situações ocorridas no local de atendimento para que o Comitê de Ética do Setor resolva o caso.
- (E) Promover, com usuários e servidores, avaliações periódicas sobre o grau de satisfação dos serviços oferecidos, para transformar as queixas em diagnóstico.

33 O atendimento ao usuário é um dever e uma obrigação do servidor público e deve ter as seguintes características:

- (A) A cortesia, a boa vontade, o conhecimento sobre o conteúdo do trabalho que realiza como acréscimo ao bem-estar do cidadão, uma vez que o trabalho é parte integrante da sociedade e engrandece a Nação.
- (B) A cortesia, a boa vontade e outras qualidades do servidor só se justificam porque o usuário paga seus tributos municipais, estaduais e federais e exige atendimento exclusivo.
- (C) Publicidade de qualquer ato administrativo constitui o bem comum, requisito de eficácia e moralidade, mesmo que isso envolva casos de segurança nacional ou investigações policiais.
- (D) Obediência às ordens legais dos superiores, para evitar a conduta negligente, o descaso e os repetidos erros são algumas consequências da legislação mal elaborada e não da conduta do servidor.
- (E) Atender com agilidade e presteza para evitar a formação de longas filas e o atraso na prestação do serviço, desde que haja condições objetivas no atendimento. Caso contrário, as filas e os atrasos são necessários.

34 Tratar cuidadosamente os usuários dos serviços públicos exige

- (A) manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho, desde que haja servidores que façam o trabalho de organização.
- (B) apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas de acordo com a condição financeira do servidor e não de acordo com as suas funções.
- (C) manter-se atualizado, sempre que for possível, sobre as normas de serviço e a legislação pertinentes ao órgão onde exerce suas funções.
- (D) zelar, no exercício do direito de greve, pelas exigências específicas da defesa da vida e da segurança coletiva.
- (E) submeter-se a todas as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que queiram obter favores, desde que sejam bem justificadas.



35 Saber comunicar idéias, sentimentos e normas é um princípio vital do relacionamento no trabalho, isto é, o relacionamento está interligado à comunicação. Sobre a questão da comunicação, é **INCORRETO** afirmar:

- (A) Tanto a comunicação como o relacionamento dependem do desenvolvimento de certas competências, como ouvir, articular bem as idéias, compreender o receptor.
- (B) Cada ser humano traz dentro de si conflitos e, mesmo que não consiga resolvê-los, é capaz de se relacionar de maneira adequada, equilibrada e se comunicar de maneira perfeita.
- (C) Quanto mais o ser humano se entende, mais poderá tentar entender os outros e eliminar as barreiras e defesas que limitam seu relacionamento e sua comunicação.
- (D) O estereótipo é um tipo de comportamento em que as pessoas têm pensamentos rígidos, sentimentos cristalizados que não mudam e bitolam o comportamento da pessoa no entendimento do outro.
- (E) Um elemento importante no processo de comunicação é o *feedback*. *Feedback* significa realimentação, verificação do próprio desempenho a partir da reação das pessoas.

36 Sobre o Conselho Tutelar, conforme está expresso no Título V da Lei nº. 8.069/90, é correto afirmar:

- (A) O Conselho Tutelar é encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente.
- (B) É um órgão permanente, designado pelo Governo Federal, cuja finalidade é prestar assessoria ao Ministério da Justiça.
- (C) Para fazer parte do Conselho Tutelar, o membro deverá ter idoneidade moral, idade superior a 16 anos e residir no município.
- (D) O Conselho Tutelar deve encaminhar à Câmara dos Vereadores notícia de fato que constitua infração administrativa ou penal contra os direitos da criança ou adolescente.
- (E) Deverá haver uma lei estadual para determinar local, dia e horário de funcionamento do Conselho Tutelar.

37 O processo de comunicação compreende a transmissão de informação e de significados e, para que isso ocorra de maneira satisfatória, é necessária a utilização de vários meios, tais como: a comunicação oral, a comunicação escrita, a comunicação por imagens e símbolos e a linguagem corporal. Sobre os meios de comunicação, é correto afirmar:

- (A) A comunicação oral é o primeiro e mais importante canal de comunicação feito por meio da fala, com linguagem simples e correta.
- (B) A comunicação escrita se refere ao uso de todas as formas de tecnologia da informação, como, por exemplo, o e-mail. Assim sendo, a comunicação escrita é sempre mais complexa que a oral.
- (C) As imagens e os símbolos não podem ser usados como elementos de comunicação, pois limitam a transmissão de mensagens.
- (D) A comunicação pela linguagem corporal está relacionada ao tom, ao ritmo da fala e aos gestos. Isto é, o modo como o corpo do comunicador se comporta influenciará as pessoas que o ouvem.
- (E) Considerando que um Assistente de Alunos fará uso frequente da comunicação face a face, a linguagem corporal será mais significativa que a oral.

38 O Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº. 8.069/90) considera criança e adolescente pessoas com as seguintes idades, respectivamente:

- (A) A criança deve ter quatorze anos completos e o adolescente, entre quatorze e dezoito anos.
- (B) A criança deve ter até dez anos completos e o adolescente, entre quinze e vinte e um anos.
- (C) A criança deve ter até doze anos incompletos e o adolescente, entre doze e dezoito anos.
- (D) A criança deve ter até doze anos completos e o adolescente, entre treze e dezesseis anos.
- (E) A criança deve ter até onze anos incompletos e o adolescente, entre doze e vinte e um anos.



39 No que se refere à importância do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº. 8.069/90) para a construção de uma sociedade democrática e cidadã, considere as seguintes afirmações:

- I. É direito da criança e do adolescente de receber proteção e socorro relacionado à violência, exploração, crueldade, em quaisquer circunstâncias.
- II. O direito de toda criança ou adolescente ter liberdade de ir, vir e estar em qualquer logradouro público e espaço comunitário, sem restrição legal, horários e companhias.
- III. É direito de toda criança ou adolescente serem criados, sustentados e educados pela família, terem assegurada a convivência familiar e comunitária em ambiente livre da presença de pessoas dependentes de substâncias entorpecentes.
- IV. É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar à criança e ao adolescente, quando for oportuno, alguns direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, ao esporte, ao lazer e à profissionalização.
- V. A política de atendimento dos direitos da criança e do adolescente far-se-á por meio de um conjunto de ações governamentais e não-governamentais, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

As afirmações corretas sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº. 8.069/90) estão expressas em

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

40 Em todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal deverá ser criada uma comissão de ética para cumprir alguns objetivos. Conforme consta no capítulo II do Decreto nº 1.171/94, sobre a comissão de ética, é correto afirmar:

- (A) É dever da comissão de ética apenas orientar e aconselhar sobre a conduta do servidor, competindo-lhe ter conhecimento sobre a legislação trabalhista..
- (B) Cada comissão de ética será integrada por cinco servidores públicos e três suplentes para instaurar, de ofício, processo sobre ato, fato ou conduta que considerar passível de infringência.
- (C) As decisões da comissão de ética, independentemente dos fatos, serão resumidas em ementa e devem conter os nomes dos interessados para serem divulgados no próprio órgão e, posteriormente, apresentados à Secretaria da Administração Federal da Presidência da República.
- (D) A comissão de ética deve fornecer os registros da conduta ética de cada servidor aos organismos encarregados da execução do quadro de carreira dos servidores, para o efeito de instruir suas demissões.
- (E) Compete à comissão de ética orientar e aconselhar sobre a ética profissional do servidor, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe ter conhecimento concreto sobre imputação ou sobre procedimento suscetível de censura.